

# **Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand**

Versjon 19

Juni 2011

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2011, Oracle og/eller tilknyttede selskaper. Med enerett.

Programmene (som inkluderer både programvaren og dokumentasjonen) inneholder informasjon som er Oracles eiendom. De tilbys under en lisensavtale som inneholder begrensninger for bruk og videreformidling, og er beskyttet av opphavsretts- og patentlovgivning. Det er ikke tillatt å dekompile programmene (Reverse Engineering), med unntak av når dette i henhold til lov måtte være nødvendig for integrasjon med annen uavhengig utviklet programvare.

Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. Hvis du finner feil eller problemer i dokumentasjonen, vennligst meld fra til Oracle om dette skriftlig. Det gis ingen garantier for at dette dokumentet ikke inneholder feil. Med unntak av når det er uttrykkelig tillatt i lisensavtalen for disse programmene, er det ikke tillatt å reprodusere eller overføre noen deler av programmene i noen form eller på noen måte, elektronisk eller mekanisk, for noe formål.

Hvis programmene leveres til amerikanske myndigheter eller noen som har lisens til programmene eller bruker programmene på vegne av amerikanske myndigheter, gjelder følgende:

#### U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

Programmene er ikke utviklet for bruksområder innen atomkraft, luftfart, massebefordring, medisin eller andre åpenbart farlige bruksområder. Det er lisenshaverens ansvar å iverksette hensiktsmessige sikkerhetstiltak som sikrer sikker bruk av programmene hvis programmene brukes til slike formål, og vi fraskriver oss ansvar for eventuelle skader forårsaket av slik bruk av programmene.

Programmene kan inneholde koblinger til Web-områder og tilgang til tredjeparts innhold, produkter og tjenester. Oracle er ikke ansvarlig for tilgjengelighet av, eller innhold på, tredjeparts Web-områder. Du bærer all risiko knyttet til bruk av slikt innhold. Hvis du velger å kjøpe produkter eller tjenester fra en tredjepart, er dette et direkte forhold mellom deg og tredjeparten. Oracle er ikke ansvarlig for: (a) kvaliteten på tredjeparts produkter eller tjenester; eller (b) oppfyllelse av betingelser i avtalen med tredjeparten, herunder levering av produkter eller tjenester og garantiforpliktelser i forhold til kjøpte produkter eller tjenester. Oracle er ikke ansvarlig for noen form for tap eller skader som måtte oppstå som følge av samhandling med en tredjepart.

Oracle, JD Edwards og PeopleSoft er registrerte varemerker for Oracle Corporation og/eller tilknyttede selskaper. Andre navn kan være varemerker for de respektive rettighetshaverne.

# Innhold

---

## 1 Komme i gang 23

Gjør dette først	24
Logge på som ny bruker	25
Om grensesnittet	26
Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand	30
Vise eller skjule handlingslinjen	33
Min hjemmeside	33
Vise varsler	35
Arbeide med meldingssenteret	36
Arbeide med appleter for RSS-mating	37
Arbeide med poster	38
Opprette poster	39
Søke etter poster	42
Kopiere poster	59
Forhåndsviser poster	60
Oppdatere postdetaljer	61
Koble poster til en valgt post	62
Oppdatere koblede poster fra hovedposter	69
Siden Favorittposter	70
Arbeide med lister	71
Overføre eierskap til poster	85
Dele poster (team)	86

Oppdatere postgrupper	87
Slå sammen poster	88
Legge til notater	89
Arbeide med listen over notater	91
Abonnere på notater	92
Sende notater til andre brukere	93
Arbeide med vedlegg	93
Bruke vurderingsskript	101
Slette og gjenopprette poster	102
Vise sporinger for poster	108
Om duplikater ved opprettelse av poster	109
Skrive ut opplysninger som vises på sider	113
Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand	114
Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet	115
Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand	117
Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand	117
Systemkrav for Oracle CRM On Demand	118
Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand	118
Kontakte Oracle	118
Avslutte Oracle CRM On Demand	118

## **2 Kalender og aktiviteter 121**

Arbeide med kalendersidene	121
Håndtere kalendere og aktiviteter	123
Vise aktiviteter	124
Opprette aktiviteter	124
Oppdatere aktiviteter	125
Arbeide med aktivitetslister	125
Begrense visning av aktivitetsposter	128
Merke oppgaver som fullført	129



Tilordne aktiviteter til en annen ansatt	130
Spore salgsbesøk til kunder	130
Massebesøksplanlegging	138
Justere svar på meldinger	141
Tidfeste avtaler med andre	142
Vise andre personers kalendere	144
Siden Kalenderinnstillinger	145
Dele din kalender	146
Angi standard kalendervisning	146
Legge til egendefinerte kalendervisninger	147
Vise gruppeoppgavelister	148
Bruke aktivitetsvurderingsskript	148
Aktivitetsfelt	149

### **3 Markedsføring 153**

Håndtere markedsføring	153
Prosess for håndtering av kampanjer	153
Prosess for håndtering av kundeemner	154
Kampanjer	154
Arbeide med hjemmesiden for kampanje	155
Håndtere kampanjer	157
Kampanjefelt	160
Kundeemner	162
Arbeide med hjemmesiden for kundeemner	167
Håndtere kundeemner	169
Kundeemnefelt	177

### **4 Salg 181**

Håndtere salg	181
Prosess for håndtering av salgsmuligheter	182

Prosess for håndtering av firmaer	182
Prosess for håndtering av kontaktpersoner	183
Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere	183
Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer	184
Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter	184
Kundeemner (salgsaspekter)	185
Firmaer	185
Arbeide med hjemmesiden for firma	185
Håndtere firmaer	187
Firmafelt	201
Kontaktpersoner	204
Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner	204
Håndtere kontaktpersoner	206
Kontaktpersonfelt	216
Salgsmuligheter	220
Om salgsmuligheter og prognoser	220
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet	222
Håndtere salgsmuligheter	224
Om salgsmulighetsteam	236
Salgsmulighetsfelt	237
Prognoser	239
Arbeide med hjemmesiden for prognose	240
Håndtere prognoser	241
Siden Detaljer om prognose	249
Prognosefelt	251

## 5 Forretningsplanlegging 255

Scenario for håndtering av planer for ett firma	256
Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter	257
Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner	258

Scenario for håndtering av planer for mål og produkter	259
Forretningsplaner	260
Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan	260
Håndtere forretningsplaner	262
Forretningsplanfelt	264
Mål	265
Arbeide med hjemmesiden for mål	266
Håndtere mål	267
Målfelt	269
Planfirmaer	271
Arbeide med hjemmesiden for planfirma	271
Håndtere planfirmaer	272
Planfirmafelt	273
Kontaktpersoner for plan	274
Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan	275
Håndtere kontaktpersoner for plan	276
Felt for kontaktperson for plan	277
Salgsmuligheter for plan	278
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan	278
Håndtere salgsmuligheter for plan	280
Felt for salgsmulighet for plan	281

## **6 Service og kommunikasjon 283**

Håndtere service og kommunikasjon	283
Prosess for å opprette en serviceforespørsel	283
Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel	284
Prosess for å løse en serviceforespørsel	284
Prosess for å lukke en serviceforespørsel	284
Serviceforespørsler	285
Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel	285

Håndtere serviceforespørsler	287
Serviceforespørselsfelt	291
Løsninger	292
Om løsningshåndtering	292
Arbeide med hjemmesiden for løsning	294
Håndtere løsninger	296
Løsningsfelt	299
Kommunikasjon	300
Om Oracle Contact On Demand	301
Håndtere telefonsenteret	303
Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon	304
Håndtere Oracle Contact On Demand	306
Listeside for kommunikasjonsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)	324
Kommunikasjonsaktivitetsfelt (Oracle Contact On Demand)	325
Detaljsider for samtale, talepost og e-post	327
<b>7 Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi</b>	<b>329</b>
Håndtere PRM og høyteknologi	329
Partnere	330
Arbeide med hjemmesiden for partnere	330
Håndtere partnerfirmaer	332
Partnerfelt	335
Partnerprogrammer	336
Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer	336
Håndtere partnerprogrammer	338
Partnerprogramfelt	342
Søknader	344
Arbeide med hjemmesiden for søknader	344
Håndtere søknader	346
Søknadsfelt	350
<b>8 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19</b>	

---

Avtaleregistreringer	352
Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering	353
Håndtere avtaleregistreringer	355
Avtaleregistreringsfelt	365
MDF-forespørsler	368
Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler	368
Håndtere MDF-forespørsler	370
Felt for MDF-forespørsler	376
Forespørsler om spesialpris	379
Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris	379
Håndtere forespørsler om spesialpris	381
Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer	390
Felt for forespørsel om spesialpris	393
Midler	396
Arbeide med hjemmesiden for midler	396
Håndtere midler	399
Felt for midler	406
Kurs	408
Arbeide med hjemmesiden for kurs	408
Håndtere kurs	410
Kursfelt	414
Kurspåmeldingsfelt	416
Eksamener	417
Arbeide med hjemmesiden for eksamen	418
Håndtere eksamener	420
Eksamensfelt	424
Eksamensregistreringsfelt	426
Sertifisering	428
Arbeide med hjemmesiden for sertifisering	428

Håndtere sertifiseringer	430
Sertifiseringsfelt	434
Sertifiseringsforespørselsfelt	436
Akkreditering	437
Arbeide med hjemmesiden for akkreditering	438
Håndtere akkrediteringer	440
Akkrediteringsfelt	444
Akkrediteringsforespørselsfelt	446

## 8 Naturvitenskap 449

Naturvitenskapsprosesser	449
MedEd	452
Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse	452
Håndtere MedEd-hendelser	455
Felt for MedEd-hendelser	456
Delstatslisenser for kontaktpersoner	458
Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner	458
Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner	460
Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner	460
Håndtere prøver	461
Lagerperiode	464
Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode	465
Håndtere lagerperioder	466
Felt for lagerperiode	472
Prøvelager	473
Lagersporingsrapport	478
Prøvetransaksjoner	481
Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon	482
Håndtere prøvetransaksjoner	484
Prøvetransaksjonsfelt	496

---

Transaksjonsartikler	500
Produktfelt	502
Fordelinger	504
Arbeide med hjemmesiden for fordeling	505
Håndtere fordelinger	506
Fordelingsfelt	508
Prøvepartier	509
Arbeide med hjemmesiden for prøveparti	509
Håndtere prøvepartier	511
Prøvepartifelt	511
Prøveansvarsfraskrivelse	513
Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse	513
Håndtere prøveansvarsfraskrivelser	515
Felt for prøveansvarsfraskrivelse	516
Personalized Content Delivery	517
Meldingsplaner	518
Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan	519
Håndtere meldingsplaner	520
Felt for meldingsplan	523
Meldingsplanelementer	525
Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement	525
Håndtere meldingsplanelementer	527
Felt for meldingsplanelement	528
Forbindelser for meldingsplanelement	530
Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement	530
Håndtere forbindelser for meldingsplanelement	532
Felt for forbindelser for meldingsplanelement	532

## 9 Finansforvaltning 535

Husholdninger	535
---------------	-----

Arbeide med hjemmesiden for husholdning	536
Håndtere husholdninger	538
Husholdningsfelt	540
Porteføljer	542
Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto	542
Håndtere porteføljekonti	544
Porteføljekontofelt	547
Finanskonti	549
Arbeide med hjemmesiden for finanskonto	551
Håndtere finanskonti	552
Finanskontofelt	553
Finanskontoinnehavere	554
Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver	555
Håndtere finanskontoinnehavere	556
Felt for finanskontoinnehaver	557
Eiendeler for finanskonto	558
Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto	558
Håndtere eiendeler for finanskonto	560
Felt for eiendel for finanskonto	560
Økonomiplaner	561
Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan	562
Administrere økonomiplaner	563
Felt for økonomiplan	563
Økonomiprodukter	565
Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter	566
Administrere økonomiprodukter	568
Felt for økonomiprodukter	569
Økonomitransaksjoner	570
Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner	571



Håndtere økonomitransaksjoner	572
Felt for økonomitransaksjoner	572
<b>10 Forsikring 575</b>	
Håndtere forsikring	575
Prosess for å utføre kanalplanlegging	576
Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav	576
Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner	576
Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner	577
Prosess for å planlegge salg og budsjettering	577
Prosess for å håndtere serviceforespørsler	578
Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model	578
Krav	580
Arbeide med hjemmesiden for krav	580
Administrere krav	582
Kravfelt	583
Dekninger	586
Arbeide med hjemmesiden for dekning	586
Administrere deknninger	587
Dekningsfelt	588
Skader	589
Arbeide med hjemmesiden for skade	590
Administrere skader	591
Skadefelt	592
Forsikringseiendommer	593
Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer	593
Håndtere forsikringseiendommer	595
Felt for forsikringseiendommer	595
Involverte parter	596

Arbeide med hjemmesiden for involverte parter	596
Håndtere involverte parter	597
Felt for involverte parter	598
Poliser	599
Arbeide med hjemmesiden for polise	600
Håndtere poliser	601
Polisefelt	602
Innehavere av polise	604
Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise	604
Håndtere innehavere av polise	606
Felt for innehaver av polise	606
Meglerprofil	607
Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler	608
Håndtere meglerprofiler	609
Meglerprofilfelt	610

## 11 Bilindustri 613

Forhandlere	613
Arbeide med hjemmesiden for forhandler	613
Håndtere forhandlere	615
Felt for forhandler	616
Egendefinerte felt	618
Kjøretøy	618
Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy	619
Håndtere kjøretøy	620
Felt for kjøretøy	627

## 12 Tilpasse applikasjonen 631

Oppdatere personlige opplysninger	632
Om profilinnstillinger for brukere	638

Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster	639
Angi standard søkeposttype	640
Angi temaet	641
Angi forhåndsvisningsmodusen for post	641
Angi språkinnstillingen	642
Vise sporingsfelt	643
Håndtere kvoten	643
Se gjennom påloggingsaktiviteten	644
Endre passordet	644
Definere sikkerhetsspørsmålene	645
Legge til delegerte brukere	646
Se gjennom aktiviteten i PIM Sync Client	646
Gi påloggingstilgang til teknisk support	647
Vise faner	647
Endre oppsettet for detaljsiden	648
Endre hjemmesideoppsettene	649
Endre oppsettet for handlingslinjen	649
Konfigurere kalenderen	650
Få tilgang til data- og integreringsverktøyene	651
Om skjermelementer for On Demand	652
Bygge inn et skjermelement for favorittlister	653
Bygge inn et skjermelement for meldingssenter	653
Bygge inn et skjermelement for rapporter	654
Bygge inn et skjermelement for enkel liste	655

## **13 Arbeide med andre applikasjoner 657**

Bruke Offline Client	658
Hvilke poster du kan bruke frakoblet	659
Installere Offline Client	660
Konfigurere Offline Client	661
Om administrasjon av Offline Client	662

Laste ned poster til Offline Client	663
Legge til og oppdatere poster i Offline Client	665
Laste poster fra Offline Client	666
Om konfliktløsning med Offline Client	667
Synkronisere med annen programvare	667
Om synkroniseringsmotoren og felttilordning	670
Prosess for synkronisering av data mellom Oracle CRM On Demand og PIM	673
Kjøre den første synkroniseringen med PIM-applikasjonen	674
Endre synkroniseringsinnstillingene	681
Kjøre flere synkroniseringsøker	682
Se gjennom synkroniseringsresultatene	682
Om konfliktløsning med PIM-applikasjoner	684
Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes	684
Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office	691
Bruke Mail Merge for Word	692
Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word	692
Laste ned Mail Merge for Word-malen	693
Opprette Mail Merge for Word-maler	694
Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word	695
Bruke Reports and Analysis for Excel	696
Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel	697
Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel	697
Laste ned malen Reports and Analysis for Excel	698
Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel	698
Bruke segmenteringsveiviseren	700
Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren	701
Om segmenteringsveiviseren	701
Laste ned segmenteringsveiviseren	702

Opprette segmenter	702
Laste opp segmenter	705
Eksportere segmenter	705
<b>14 Rapporter 707</b>	
Synlighet til poster i Analyse	708
Om forhåndsbygde rapporter	714
Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers	719
Håndtere rapporter	720
Konfigurere rapportmapper	721
Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper	722
Se gjennom rapportdata	724
Skrive ut rapporter	725
Kjøre rapporter	726
Laste ned rapporter	728
Slette rapporter	729
Gi nytt navn til rapporter	729
Kopiere og flytte rapporter	730
Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter)	731
Om begrensninger i rapporter	733
Om emneområder i rapporter	737
Endre utseendet til rapporter	869
Trinn 1: Definere kriterier	872
Legge til kolonner i rapporter	872
Legge til egendefinerte felt i rapporter	873
Legge til filtre i kolonner	873
Redigere kolonneegenskaper	881
Konfigurere kolonneformler	893
Legge til handlingskoblinger til resultater	894
Sortere og endre rekkefølgen på kolonner	897

Om å bruke adresser i rapporter	898
Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner	898
Trinn 2: Opprette oppsett	900
Legge til titler i resultater	902
Legge til tabeller i resultater	903
Vise resultater i diagrammer	905
Vise resultater i pivottabeller	918
Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning	928
Vise filtre som brukes på resultater	934
Legge til kodingstekst i resultater	934
Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring	937
Tillate brukere å endre kolonner i rapporter	937
Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger	938
Vise resultater i traktdiagrammer	939
Legge til fortellende tekst i resultater	941
Vise resultater i rulletekster	944
Varsle brukere om ingen data	947
Trinn 3: Definere ledetekster (valgfritt)	948
Legge til kolonnefilterledetekster	949
Legge til bildeledetekster	951
Trinn 4: Se gjennom rapporter	953
Gjøre egendefinerte rapporter felles	953
Fullføre analysen	954
Bruke funksjoner i analyser	955
Uttrykke litteraler	956
Aggregatfunksjoner	957
Løpende aggregatfunksjoner	963
Strengfunksjoner	967
Matematiske funksjoner	975

Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender	981
Konverteringsfunksjoner	989
Systemfunksjoner	990
Operatorer	990
Case-uttrykk	991
Øktvariabler	994
Om rapportytelse	996
Optimalisere ytelsen	997

## **15 Instrumentpaneler 1003**

Håndtere instrumentpaneler	1005
Opprette interaktive instrumentpaneler	1006
Navigere til instrumentpanelredigering	1007
Legge til sider i interaktive instrumentpaneler	1007
Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler	1008
Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler	1009
Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler	1011
Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler	1011
Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler	1012
Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler	1015
Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler	1015
Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler	1016
Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler	1017
Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler	1018
Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter	1019
Slette instrumentpanelobjekter	1020
Endre PDF-valg og utskriftsvalg i interaktive instrumentpaneler	1020
Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler	1021

Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler	1023
Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel	1026
Vise instrumentpaneler	1027
Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler	1027
Bruksnotater om emneområder	1028

## **16 Administrere Oracle CRM On Demand 1029**

Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand	1033
Bruke administratormaler under konfigurasjon	1036
Om brukssporing i Oracle CRM On Demand	1036
Selskapsadministrasjon	1037
Sette opp selskapsprofil og globale standarder	1038
Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder	1048
Aktivere språk	1049
Verifisere lisensstatuser og aktive brukere	1050
Om påloggings- og passordretningslinjer	1050
Definere selskapets passordkontroller	1051
Om regnskapskalendere	1056
Egendefinere en regnskapskalender	1058
Tilbakestille alle passord	1060
Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere	1061
Begrense bruk til IP-adresser	1061
Vurdere selskapets ressursforbruk	1062
Varsler	1063
Publisere varsler over hele selskapet	1063
Varselfelt	1064
Håndtere valutaer	1065
Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen	1068
Om servicetilmålinger	1069
Vise bruk av servicetilmåling for selskapet	1070



---

Vise historisk bruk av servicetilmåling	1071
Angi varsler for servicetilmålinger	1072
Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse	1073
Applikasjonstilpasning	1074
Siden Applikasjonstilpasning for posttype	1075
Vise eksterne web-sider i faner	1123
Om egendefinerte Web-appleter	1125
Opprette egendefinerte Web-appleter	1126
Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett	1132
Opprette globale web-appleter	1133
Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating	1134
Laste klienttillegg	1136
Tilpasse Min hjemmeside for selskapet	1139
Opprette nye temaer	1140
Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside	1144
Endre navn på posttyper	1145
Endre ikonet for en posttype	1146
Legge til posttyper	1147
Om felt, plukklister og målinger	1149
Om vedleggskonfigurasjoner	1150
Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter	1153
Brukerstyring og tilgangskontroller	1154
Brukerstyring	1156
Egenadministrasjon for partner	1174
Tilgangsprofilhåndtering	1180
Administrasjon av roller	1215
Bokhåndtering	1226
Gruppehåndtering	1253
Håndtering av salgsdistrikt	1258

Forretningsprosesshåndtering	1260
Arbeidsflytkonfigurasjon	1261
Arbeidsflytovervåker	1299
Dataregler og tilknytning	1305
Dataadministrasjonsverktøy	1334
Import- og eksportverktøy	1334
Siden Bunkeslettingskø	1526
Siden Bunketilordne kø for bok	1527
Om integreringshendelser	1528
Opprette integreringshendelseskøer	1529
Administrere innstillinger for integreringshendelser	1530
Innholdshåndtering	1532
Sette opp produktkategorier	1533
Sette opp selskapsprodukter	1533
Sette opp prislister for PRM	1536
Administrere selskapets vedlegg	1539
Sette opp vurderingsskript	1540
Håndtering av naturvitenskap	1547
Administrere smartbesøk	1547
Expression Builder	1550
Om Expression Builder	1550
Bruke Expression Builder	1551
Om uttrykk	1554
Datatyper i Expression Builder	1556
Operatorer i Expression Builder	1559
Funksjoner i Expression Builder	1564
Eksempler i Expression Builder	1611

## Stikkordregister 1615

# 1

## Komme i gang

---

Velkommen til Oracle CRM On Demand, den smarte løsningen for håndtering av kundeforbindelser som du får tilgang til via Internett. Ved hjelp av Oracle CRM On Demand kan et selskap håndtere alle opplysninger om salg, kundeservice og markedsføring.

- Selgere kan bruke Oracle CRM On Demand til å effektivisere salgsvirksomheten ved å analysere salgsstrategier, generere mer nøyaktige prognoser og dele viktige salgsopplysninger i et team.
- Kundeservicemedarbeidere kan bruke Oracle CRM On Demand til å oppnå høyest mulig kundetilfredshet og servicenivå ved å spore firmaer, håndtere serviceforespørsler, identifisere muligheter for kryssalg og oppgraderingssalg samt finne løsninger på kundeforespørsler.
- Markedsføringsmedarbeidere kan bruke Oracle CRM On Demand til å utnytte markedsføringsinnsatsen til å generere flere kundeemner, tilordne kundeemner automatisk og spore kampanjeutfall kvantitativt.
- Ledere kan bruke Oracle CRM On Demand til å administrere alle sider ved forretningsdriften ved å få innsikt i salgsutsikter, løse kritiske forretningsproblemer raskt og utføre sammensatte analyser.

Opplysningene i Oracle CRM On Demand er gruppert i følgende hovedområder:

**Kalender og aktiviteter.** Brukes til å spore alle aktiviteter, inkludert telefonsamtaler, hendelser og oppgavelister.

**Kampanjer.** Brukes til å håndtere markedsføringskampanjer og generere kvalifiserte kundeemner og salgsmuligheter.

**Kundeemner.** Brukes til å spore kundeemner for nye salgsmuligheter og automatisere prosessen for omgjøring av kundeemner.

**Firmaer.** Brukes til å spore forretningsforbindelser.

**Kontaktpersoner.** Brukes til å spore personer som er knyttet til firmaer og salgsmuligheter.

**Salgsmuligheter.** Brukes til å håndtere potensielle inntektsbringende salgsmuligheter.

**Prognoser.** Brukes til å generere prognoser for å projisere kvartalsvis inntekt basert på eksisterende salgsmuligheter.

**Serviceforespørsler.** Brukes til å håndtere kundeforespørsler om produkter eller tjenester.

**Partnere.** Brukes til å spore eksterne selskaper eller kontaktpersoner hos selskaper som selger eller tilbyr service for produkter som tilhører ditt selskap (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Partnerprogrammer.** Brukes til å spore krav og fordeler for selskaper som inngår i partnerprogrammene til ditt selskap (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Løsninger.** Brukes til å lagre svar på vanlige spørsmål eller serviceforespørsler.

**Kommunikasjon.** Brukes til å håndtere kundekontakt via et telefonsenter (Oracle Contact On Demand).

**Rapporter.** Brukes til å generere en rekke rapporter som gir over 250 separate analyser, inkludert synlighet for forventede ordrer og salgseffektivitet.

**Instrumentpanel.** Brukes til å vise en serie med diagrammer, grafer og tabeller som fokuserer på de viktigste forretningsområdene.

Bransjespesifikke løsninger inneholder dessuten disse posttypene:

**Kjøretøy.** Brukes til å spore servicehistorikk og salgshistorikk for kjøretøy (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Forhandlere.** Brukes til å spore forbindelser til forhandlere (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Midler.** Brukes til å håndtere forespørsler om midler, kreditbeløp og godkjenninger (Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**MedEd.** Brukes til å håndtere hendelser og inviterte deltakere for medisinsk utdanning (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

**Porteføljer.** Brukes til å spore porteføljekonti (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Husholdninger.** Brukes til å spore opplysninger for en gruppe med relaterte kontaktpersoner (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Andre posttyper kan forekomme, avhengig av de bransjespesifikke løsningene som er implementert.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan endre navn på standardposttypene, og derfor ser du kanskje andre fanetitler. Selskapsadministratoren kan for eksempel endre Firmaer til Selskaper. Selskapsadministratoren kan også legge til egendefinerte posttyper ved behov.

## Gjør dette først

Selskapsadministratoren har sannsynligvis importert allmenne selskapsposter for firmaer, kontaktpersoner, kundeemner og så videre. Følg disse instruksjonene for å komme raskt i gang:

- [Logge på som ny bruker](#) (på side 25)
- [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 632)
- [Vise faner](#) (på side 647)
- [Importere kontaktpersoner](#) (på side 207)
- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Søke etter poster](#) (på side 42)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til firmaer](#) (på side 189)

**TIPS:** Klikk på koblingen [Hjelp](#) på en hvilken som helst side hvis du vil ha opplysninger om prosedyrer, konsepter og spesifikke retningslinjer for posttypen du arbeider med. I alle hjelpevinduer har du tilgang til PDF-versjonen av hjelpeinnholdet, og du kan således skrive ut ett eller flere emner eller hele innholdet i hjelpen.

**Merknad for førstegangsbrukere:**

- Du vil kanskje ikke se data i rapporter i de første 24 timene etter at du har logget på, ettersom de fleste rapporter oppdateres hver natt. For eksempel vil rapportene på hjemmesidene for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter ikke inneholde data før etter dette tidsrommet.
- Du vil kanskje ikke se prognoser heller, ettersom prognoseposter genereres én gang i uken eller én gang i måneden. Når prognoseposter genereres i systemet, kontrolleres flere felt i postene for å bestemme hvilke opplysninger som skal inkluderes i prognoseberegningene. Derfor vises ikke prognoseposter før den angitte perioden har utløpt og det finnes data som skal inkluderes i prognosen.

**Kjøre andre applikasjoner**

Andre applikasjoner som kjører i bakgrunnen, kan påvirke Oracle CRM On Demand. Blokkeringsfunksjoner for hurtigvinduer kan for eksempel føre til at musen låser seg. Hvis du opplever uventede problemer, må du kontrollere at disse applikasjonene *ikke* kjører:

- Antivirusapplikasjoner
- Eksterne Java-kjøretidsmiljøer
- Blokkeringsfunksjoner for hurtigvinduer
- Eksterne verktøylinjer for nettleseren

**MERKNAD:** Åpne nettleserinnstillingene og kontroller at det er tillatt å kjøre JavaScript og vise hurtigdialogbokser.

**Logge på som ny bruker**

Hvis du vil logge på som ny bruker i Oracle CRM On Demand, må du ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du får disse opplysningene tilsendt på e-post, i to deler:

- Den første e-posten inneholder den midlertidige URL-adressen som du bruker for å få tilgang til Oracle CRM On Demand for første gang.
- Den andre e-posten inneholder det midlertidige passordet.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer brukerkontoen din, kan e-posten med det midlertidige passordet også inneholde en bruker-ID.

**MERKNAD:** Din brukerpåloggings-ID vises på Oracle CRM On Demand-siden når du har logget på for første gang. Du trenger ikke bruker-ID-en første gang du logger på Oracle CRM On Demand, men du må ha den for å få tilgang til Oracle CRM On Demand ved senere pålogginger. Vi anbefaler derfor at du noterer deg brukerpåloggings-ID-en til fremtidig bruk.

Når du logger på for første gang, blir du bedt om å konfigurere et visst antall sikkerhetsspørsmål. Noter deg disse sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene. Hvis du senere glemmer passordet, må du svare på sikkerhetsspørsmålene for å få tilbakestillt passordet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilbakestilling av passord, se [Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbake stille passordet](#) (på side 115).

Du kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette sikkerhetsspørsmålene](#) (se "[Definere sikkerhetsspørsmålene](#)" på side 645).

### *Slik logger du på som ny bruker*

- 1 Klikk på URL-adressen for Oracle CRM On Demand som du har fått på e-post.
- 2 Skriv inn det midlertidige passordet du har fått på e-post, på påloggingssiden.
- 3 Noter deg brukerpåloggings-ID-en som vises i feltet Brukerpåloggings-ID på siden Oppdater passord.
- 4 Skriv inn et nytt, valgfritt passord i feltet Nytt passord på siden Oppdater passord, og skriv det inn på nytt i feltet Bekreft nytt passord.

**TIPS:** Det er viktig å huske passordet slik at du slipper å gjøre denne operasjonen på nytt.

- 5 Velg spørsmålene du vil bruke som sikkerhetsspørsmål, på siden Mine sikkerhetsspørsmål, og skriv inn svarene på hvert spørsmål.

Selskapsadministratoren bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål som er påkrevd.

**MERKNAD:** Noter deg sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene.

- 6 Lagre sikkerhetsspørsmålene.

På Min hjemmeside vises opplysningene du trenger for å begynne å bruke Oracle CRM On Demand. Standardfanene og -funksjonene som vises, er avhengig av rollen du har fått tildelt av selskapsadministratoren.

**MERKNAD:** Når du bruker kommunikasjonsmodulen i Oracle CRM On Demand, og statusen endres til frakoblet på grunn av problemer med nettverkstilkoblingen, gjenopprettes automatisk tilkoblingen til Oracle Contact On Demand-tjeneren for den aktuelle økten når Oracle CRM On Demand registrerer at nettverket fungerer igjen.

## Om grensesnittet

Oracle CRM On Demand er basert på et Web-grensesnitt. Hvis du er en erfaren Internett-bruker, vil du kjenne deg igjen i brukergrensesnittet.

Alle sidene i applikasjonen har det samme grunnleggende grensesnittet.

**TIPS:** Hvis du bruker nettleseren Internet Explorer, kan du forbedre ytelsen ved å fjerne merket for valget Ikke lagre krypterte sider på disken. Hvis dette valget er aktivert, mellomlagres ikke JavaScript-kode, og må dermed lastes ned hver gang. I Internet Explorer versjon 6 og senere finner du dette valget ved å åpne menyen Verktøy og velge Alternativer for Internett og deretter Avansert.

## Handlingslinje

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den som standard til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Du kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 33).

Handlingslinjen kan inneholde noen av eller alle disse områdene:

- 26 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

## ■ Marketing On Demand

Hvis selskapet er konfigurert for å bruke Oracle CRM On Demand Marketing, inneholder dette området på handlingslinjen en kobling som du kan klikke på for å starte Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing er en integrert markedsføringsløsning for utforming og automatisering av markedsføringsprogrammer. Den har komplett funksjonalitet for kundeemner, og bruker kundeemner fra Oracle CRM On Demand og fra eksterne kilder. Den integreres med Web-sider for kundeemnebehandling og tilbudsinnfrielse.

## ■ Meldingssenter

Området Meldingssenter inneholder notater til deg selv, notater som er mottatt fra andre brukere, og notater som er lagt til i poster du abonnerer på. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 36).

Meldingssenteret vises bare hvis Meldingssenter er aktivert i selskapsprofilen.

## ■ Søk

I området Søk kan du søke etter eksisterende poster. Du kan for eksempel utføre et søk for å finne ut om en post eksisterer før du oppretter den, og dermed redusere antall dupliserte poster. Hvis du vil ha instruksjoner for bruk av området Søk, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

## ■ Kommunikasjonsverktøy

Hvis selskapet bruker telefonsenterapplikasjonen Oracle Contact On Demand, kan du bruke områdene Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller på handlingslinjen til å utføre oppgaver i Oracle Contact On Demand.

## ■ Opprett

Området Opprett inneholder en liste med koblinger for posttyper. Når du klikker på en kobling, åpnes et skjermbilde der du raskt kan legge til en ny post. Skjermbildet fungerer uavhengig av hoved-Web-sidene, og du beholder derfor plassen din i applikasjonen.

Du kan for eksempel opprette en salgsmulighet fra området Opprett på handlingslinjen når du oppdaterer opplysninger i et firma i hovedområdet på Oracle CRM On Demand-siden. Når du klikker på koblingen Salgsmulighet i området Opprettet på handlingslinjen, åpnes et skjermbilde. Du registrerer deretter de nødvendige salgsmulighetsopplysningene i skjermbildet, og lagrer posten. Den nye salgsmuligheten lagres i databasen, og du kan fortsette med å oppdatere firmaopplysningene.

Hvis du vil ha instruksjoner for bruk av området Opprett, se [Opprette poster](#) (på side 39).

## ■ Nylig vist

Området Nylig vist inneholder en liste over de 10 seneste postene som er vist, redigert eller opprettet, inkludert poster fra tidligere økter. Hvis du driller ned til detaljsiden for en post, blir denne posten inkludert i området Nylig vist. Postnavnet vises i listen som en kobling sammen med et ikon som indikerer posttypen.

Ved hjelp av denne funksjonen får du rask tilgang til aktive poster. Hvis du sletter en post, fjernes den fra listen Nylig vist. Hvis en annen bruker sletter en post, blir den værende i listen Nylig vist. Når du velger koblingen, får du en melding om at koblingen ikke finnes lenger.

## ■ Favorittposter

Dette området viser poster du har merket som favoritter. Postnavnet vises i listen som en kobling sammen med et ikon som indikerer posttypen. Denne funksjonen gir deg rask tilgang til postene du bruker oftest. Området Favorittposter på handlingslinjen kan inneholde opptil 10 poster om gangen.

Du kan vise en fullstendig liste over alle favoritter ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste, åpnes siden Favorittposter, og du kan håndtere favorittpostene.

### ■ Favorittlister

Dette området viser lister du har merket som favoritter. Listenavnet vises i listen som en kobling sammen med et ikon som indikerer posttypen. Denne funksjonen gir deg rask tilgang til listene du bruker oftest. Området Favorittlister på handlingslinjen kan inneholde opptil 10 lister om gangen. Du kan vise en fullstendig liste over alle favoritter ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste, åpnes siden Favorittlister, og du kan håndtere favorittlistene.

**TIPS:** Du kan legge til lister i favorittlistene ved å klikke på ikonet Legg til i favoritter, som vises ved siden av listenavnet på siden Håndter liste og på tittellinjen på selve listesiden.

### ■ Kalender

Dette området inneholder en kalender der dagens dato er markert. Når du klikker på en dato i kalenderen, vises siden Dagskalender for denne datoen. Kalenderområdet vises ikke som standard, men du kan legge det til på handlingslinjen i ditt personlige oppsett. Slik redigerer du handlingslinjen i ditt personlige oppsett: Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett, klikk på Personlig oppsett og klikk deretter på Oppsett for handlingslinje.

### ■ Egendefinerte Web-appleter

Selskapsadministratoren kan opprette Web-appleter som kan legges til på handlingslinjen for å vise HTML-Web-innhold (for eksempel undersøkelser eller videoer) og RSS-matinger. Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte Web-appleter, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1125).

Du kan vise eller skjule områdene på handlingslinjen. Klikk på minusikonet (-) for å skjule et område, og klikk på plussikonet (+) for å vise et område.

Innstillingene for handlingslinjen vedvarer når du beveger deg gjennom Oracle CRM On Demand. Hvis du skjuler handlingslinjen, vedvarer innstillingene for områdene på handlingslinjen selv om handlingslinjen er skjult, og innstillingene er tilgjengelige hvis du viser handlingslinjen igjen.

Hvis din brukerrolle har tilstrekkelige rettigheter, kan du endre oppsettet for handlingslinjen via den globale koblingen Mitt oppsett. Du kan vise eller skjule områdene på handlingslinjen, inkludert Web-appleter, som selskapsadministratoren har gjort tilgjengelige i handlingslinjeoppsettet for din brukerrolle. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre oppsettet for handlingslinjen](#) (på side 649).

## Faner

Øverst på hver side finner du faner for hovedposttypene. Klikk på en fane for å gå til hjemmesiden for den aktuelle posttypen. Hvis du for eksempel klikker på fanen Kontaktpersoner, kommer du til hjemmesiden for kontaktpersoner.

Antall faner som vises, er avhengig av størrelsen og oppløsningen for nettleservinduet og av hvor mange faner du har i faneoppsettet. Hvis du har flere faner i faneoppsettet enn det er plass til på siden i nettleservinduet, vises en pil ved siden av fanen lengst til høyre. Når du klikker på denne pilen, åpnes en liste der du kan velge en fane som finnes i faneoppsettet, men som ikke er synlig.

**MERKNAD:** Hvis nettleservinduet er mindre enn 1024 piksler bredt og noen av de tilgjengelige fanene ikke er synlige, vises et rullefelt nederst på siden, slik at du kan rulle til pilen som åpner listen over tilgjengelige faner.



Hvis du vil vite mer om faneoppsettet, se [Vise faner](#) (på side 647).

## Områder

Hver side består av *områder*, som inneholder en samling av relevante opplysninger for posttypene du arbeider med.

Hjemmesiden for firmaer inneholder for eksempel områder for firmalister, firmaoppgaver og nylig endrede firmaer samt diagrammet for firmaanalyse.

Et område kan inneholde følgende typer opplysninger:

- **Lister.** Viser poster i rader.
- **Skjermbilder.** Viser felt for postene i et skjermbilde.
- **Diagrammer/grafer.** Viser opplysninger i en rekke diagrammer og grafer.

På detaljsidene kan du vise eller skjule hele skjermbildet samt de enkelte områdene i skjermbildet. Dette er nyttig for å unngå mye rulling og for å skjule opplysninger som du ikke er interessert i. Hvis du vil skjule et skjermbilde eller område, klikker du på minusikonet (-). Hvis du vil vise et område eller skjermbilde, klikker du på plussikonet (+). Knappene i hvert område er synlige også når området er skjult. Vist eller skjult tilstand vedvarer på tvers av økter.

Listesider og redigeringssider har ikke denne vise/skjule-funksjonaliteten.

## Feilmeldinger og hjelpetekst på skjermen

Feilmeldinger som vises, er markert med følgende ikon:



Hjelpetekst på skjermen er markert med følgende ikon:



## Globale koblinger

Øverst på hver side i Oracle CRM On Demand finner du en rekke med koblinger. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hva som skjer når du klikker på hver kobling.

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
Opplæring og support	Åpner hjemmesiden for opplæring og support, der du har tilgang til en rekke ressurser, inkludert tidsplanen for gratis Oracle CRM On Demand-webinarer og andre opplæringskurs.  På denne siden kan du opprette en serviceforespørsel. Du må ha følgende

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
	<p>opplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eventuelle feilmeldinger som vises i vinduet</li> <li>■ En beskrivelse av problemet, inkludert hva du gjorde da feilen oppstod</li> </ul>
Administrasjon	Åpner sidene der administratorer kan tilpasse applikasjonen. Bare synlig for brukere som har fått tildelt en rolle med administrative rettigheter.
Mitt oppsett	Åpner den personlige hjemmesiden, der du kan oppdatere din personlige profil og redigere sideoppsettet.
Slettede elementer	Åpner siden Slettede elementer, der du kan vise og gjenopprette de fleste slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Hjelp	Åpner den elektroniske hjelpen med det øverste emnet, viser innholdsfortegnelsen og fanen Søk for å søke etter opplysninger i hjelpefilene. I alle hjelpevinduer har du tilgang til PDF-versjonen av hjelpeinnholdet, og du kan således skrive ut ett eller flere emner eller hele innholdet i hjelpen.
Logg av	Avslutter Oracle CRM On Demand.

## Flere koblinger

Hver side inneholder også flere koblinger som vises rett til høyre for sidenavnet. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hva som skjer når du klikker på hver av disse koblingene.

Når du klikker på denne koblingen	Skjer dette
Rediger oppsett	(Bare hjemmesider og detaljsider). Åpner siden Rediger oppsett, der du kan legge til, ordne eller skjule områder på siden som vises.
Hjelp	Åpner et spesifikt hjelpeemne for den aktuelle siden eller prosedyren.
Utskriftsvennlig	Åpner siden Skriv ut, der du kan skrive ut en versjon av dataene på siden. Tilgjengelig på alle sider <i>unntatt</i> redigeringssider.

## Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand inneholder flere Web-sider for hver posttype (firmaer, kontaktpersoner og så videre).

## Hjemmesider

De fleste hjemmesider inneholder oppgaver som er relatert til posttypene som tilhører den aktuelle siden, for eksempel firmarelaterte oppgaver. Generelt sett inneholder de også filtrerte lister som er definert av selskapsadministratoren samt et relevant analytisk diagram. Hjemmesider kan også inneholde Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fra hjemmesiden kan du drille ned til andre sider og håndtere de ulike opplysningstypene etter behov.

## Listesider

Listesidene inneholder et delsett med poster basert på listen du velger på hjemmesiden. Du kan gjøre følgende fra listesidene:

- Få en rask oversikt over flere poster.
- Søke etter en post som du vil vise, slette eller oppdatere.
- Oppdatere feltene på listesiden internt.
- Opprette nye poster.
- Legge til listen i området Favorittlister på handlingslinjen.

I tillegg kan du bruke menyen på postnivå (ved siden av hvert postnavn) til å utføre ulike handlinger for postene som er oppført, inkludert ett eller flere av følgende:

- Åpne redigeringssiden for posten (ved å velge Rediger), der du kan redigere alle feltene i posten.
- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Slette en post.

## Sider for listehåndtering

Håndter lister-sidene inneholder de filtrerte standardlistene og lister som du har opprettet til eget bruk eller som en leder har opprettet til bruk for ansatte. Fra Håndter lister-sidene kan du gjøre følgende:

- Slette en liste.
- Vise den fullstendige listen over filtrerte lister.
- Redigere en liste som du eller en leder har opprettet, eller starte prosessen for å opprette en ny filtrert liste.
- Velge lister som skal legges til i området Favorittlister på handlingslinjen.

## Detaljsider

Detaljsider inneholder opplysninger for én post. I det øverste området vises feltene for den aktuelle posten, og du kan oppdatere disse feltene internt (hvis innebygd redigering er aktivert). De nederste områdene på detaljsidene er områder for koblede poster der du kan gjøre følgende:

- Opprette andre poster som er koblet til den valgte posten, for eksempel notater eller aktiviteter.

- Vis allerede koblede poster.
- Redigere noen av feltene i poster som er koblet til hovedposten (hvis innebygd redigering er aktivert).

Informasjonsvisning kan være tilgjengelig nederst i nettleservinduet. *Informasjonsvisningen* er en liste over koblinger til områdene for relaterte opplysninger på siden (for eksempel områder for koblede poster). Hvis informasjonsvisningen skal være synlig, må informasjonsvisningsfunksjonaliteten være aktivert.

**MERKNAD:** Hver bruker eller selskapsadministrator kan aktivere eller deaktivere informasjonsvisningsfunksjonaliteten. Din personlige innstilling overstyrer selskapsinnstillingen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du endrer informasjonsvisningsinnstillingen, se [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 632). Fargene i informasjonsvisningen er basert på temaet du bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger et tema, se [Angi tema](#) (se "[Angi temaet](#)" på side 641).

Når informasjonsvisningen er synlig, kan du klikke på koblingene i visningen for å gå til områdene for relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover på siden. Du kan skjule informasjonsvisningen ved å klikke på minustegnet (-) i visningen. Hvis du vil aktivere visningen igjen, klikker du på plusstegnet (+). Denne innstillingen i informasjonsvisningen brukes for alle posttyper inntil du endrer den igjen, selv om du logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen.

Du kan også fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detaljsidene ved å deaktivere funksjonaliteten i din personlige profil.

Du kan også gjøre følgende på detaljsider:

- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten (for de fleste posttyper). Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Vise og skjule områder på detaljsidene etter behov. Disse innstillingene brukes inntil du endrer dem igjen, selv om du logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen.
- Klikke på et ikon på detaljsiden for å legge til posten i området Favorittposter på handlingslinjen.
- Klikke på notatikonet for å legge til notater eller vise notater fra andre brukere.
- Sendte et notat til en annen bruker ved å holde musepekeren over navnet på brukeren. Se [Sendte notater til andre brukere](#) (på side 93).

Detaljsider kan også inneholde egendefinerte Web-appleter som er konfigurert av selskapsadministratoren. Disse brukes til å legge inn Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1125).

## Redigeringssider

Redigeringssider inneholder feltene i én post i redigerbart format. Du kan bruke disse sidene til å oppdatere postopplysninger. Postfeltene på redigeringssidene er identiske med den øverste delen av detaljsidene.

Både redigeringssider og detaljsider kan inneholde felt for egendefinerte Web-koblinger. For en bestemt Web-kobling kan administratoren angi om den skal vises på redigeringssiden, på detaljsiden eller på begge sidene. Dette er beskrevet i [Konfigurere Web-koblinger](#) (se "[Sette opp web-koblinger](#)" på side 1093).

## Vise eller skjule handlingslinjen

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den til venstre på sidene i Oracle CRM On Demand hver gang du logger på Oracle CRM On Demand. Under en økt i Oracle CRM On Demand kan du skjule og vise handlingslinjen etter behov.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle. Hvis handlingslinjen ikke er tilgjengelig for din brukerrolle, kan du ikke vise handlingslinjen.

Prosedyrene nedenfor beskriver hvordan du skjuler eller viser handlingslinjen.

### *Slik skjuler du handlingslinjen*

- Klikk i mellomrommet mellom handlingslinjen og hovedområdet på siden.

**TIPS:** Når du holder musepekeren over mellomrommet mellom handlingslinjen og hovedområdet på siden, endres fargen på mellomrommet, og verktøytippet Skjul handlingslinje vises.

### *Slik viser du handlingslinjen*

- Klikk i mellomrommet til venstre for siden.

**TIPS:** Når du holder musepekeren over mellomrommet til venstre for siden, endres fargen på mellomrommet, og verktøytippet Vis handlingslinje vises.

## Min hjemmeside

På Min hjemmeside kan du vise opplysninger for en arbeidsdag. Du kan gjøre følgende:

- Finne avtaler i området Dagens kalender.
- Vise tidssensitive varsler om tidsfrister, for eksempel for innsending av prognoser, i området Varsler. Varsler konfigureres av selskapsadministratoren.
- Se gjennom listen over åpne oppgaver, sortert etter forfallsdato og prioritet (oppoverpil for 1 - Høy, ingen pil for 2 - Middels, nedoverpil for 3 - Lav), i området Åpne oppgaver.

**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Vise nylig opprettede eller nylig endrede poster.

Området Nylig opprettede kundeemner i standardapplikasjonen inneholder de seneste kundeemnene som er opprettet. Du eller selskapsadministratoren kan tilpasse Min hjemmeside for å vise andre posttyper.

- Vise en relevant analyse.

Ett eller flere rapportområder kan vises på Min hjemmeside, avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert Min hjemmeside. Min hjemmeside i standardapplikasjonen

inneholder en kvalitetsanalyse for salgsmuligheter for inneværende kvartal (Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal).

- Vise Web-skjermelementer, RSS-matinger og annet Web-innhold.

Avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert, og hva som inngår i sideoppsettet ditt, kan du vise innebygd Web-innhold på Min hjemmeside. Dette Web-innholdet kan omfatte Web-skjermelementer, for eksempel Google-kart eller bedriftsvideoer, og RSS-matinger. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan eksternt Web-innhold konfigureres, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1125).

Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for Min hjemmeside. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

Tabellen nedenfor inneholder instruksjoner for typiske oppgaver du kan utføre fra Min hjemmeside.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
<b>Varsler</b>	
Vise alle varsler	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Varsler. Siden Varsler åpnes.
Vise et varsel	Klikk på koblingen for ønsket varsel i området Varsler. Siden Varsel åpnes med tilleggsopplysninger om varslene.
<b>Avtaler</b>	
Opprette en avtale	Klikk på Ny i området Dagens kalender. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger avtale, og lagre posten.
Vise en avtalepost	Klikk på koblingen Emne for avtalen du vil vise, i området Dagens kalender. Siden Avtaledetaljer vises.
Vise denne månedens avtaler	Klikk på ikonet 31 på tittellinjen i Dagens kalender. Kalenderen åpnes med månedens tidsplan.
Vise denne ukens avtaler	Klikk på ikonet 7 på tittellinjen i Dagens kalender. Kalenderen åpnes med ukens tidsplan.
Vise dagens avtaler	Klikk på koblingen Vis kalender eller på ikonet 1 i området Dagens kalender. Kalenderen åpnes med avtalene for den aktuelle dagen.
<b>Oppsett</b>	
Endre oppsettet for Min hjemmeside	Hvis du vil endre opplysningene som vises i to områder på Min hjemmeside, klikker du på Rediger oppsett. Klikk deretter på pilene for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
<b>Poster</b>	
<b>MERKNAD:</b> Området Nylig opprettede kundeemner i standardapplikasjonen inneholder de seneste kundeemnene som er opprettet. Du eller selskapsadministratoren kan tilpasse Min hjemmeside for å vise andre posttyper, for eksempel nylig endrede firmaer.	

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en post	Klikk på Ny på tittellinjen i området som inneholder poster. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger, og lagre posten.
Vise en post	Klikk på koblingen for posten du vil vise, i området som inneholder poster. Siden Postdetaljer åpnes.
Vise en liste over poster	Klikk på Vis fullstendig liste i området som inneholder poster. Siden Postliste åpnes.
<b>Rapporter</b>	
Dele opp diagrammet etter en annen kategori	Avhengig av analysen som vises, kan du kanskje klikke på rullegardinlisten og endre valget. Diagrammet og tabellen viser kategoriserte data på grunnlag av valget som er gjort.  I standardapplikasjonen kan du gjøre dette med Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal.
Vise postene som utgjør et segment i diagrammet eller tabellen	Avhengig av analysen som vises, kan du kanskje drille ned på et segment eller en kobling for å vise postene som utgjør denne kategorien.  I standardapplikasjonen kan du gjøre dette i området Kvalitet på forventede ordrer for inneværende kvartal.
<b>Oppgaver</b>	
Opprette en oppgave	Klikk på Ny i området Åpne oppgaver. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger oppgave, og lagre posten.
Vise en oppgavepost	Klikk på koblingen Emne for oppgaven du vil vise, i området Åpne oppgaver. Siden Oppgavedetaljer vises.

## Vise varsler

Varsler for hele selskapet vises på Min hjemmeside. Selskapsadministratorer bruker varsler til å bekjentgjøre opplysninger for hele selskapet, for eksempel møtereferater og endringer i retningslinjer. Selgere som har data inkludert i selskapets salgsprognoser, mottar også et varsel når prognosen er generert.

### *Slik viser du varsler*

**7** Klikk på fanen Hjemmeside.

**8** Du kan gjøre følgende i området Varsler:

- Klikke på koblingen for varslene du vil vise, hvis det vises på Min hjemmeside.

Siden Varsler åpnes med tilleggsopplysninger om det aktuelle varslet.

- Klikke på koblingen Vis fullstendig liste.

(Liste)siden Varsler åpnes, der du kan velge et varsel, angi et valg i rullegardinlisten for å begrense posttypene som vises, eller opprette en egen filtrert liste for varsler.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Varselfelt](#) (på side 1064)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

## Arbeide med meldingssenteret

Via meldingssenteret på handlingslinjen kan du håndtere notater til deg selv, notater fra andre brukere og notater om poster, på ett og samme sted. Meldingssenteret effektiviserer således kommunikasjonen og samarbeidet i Oracle CRM On Demand.

Meldingssenteret kan inneholde:

- **Notater som du oppretter til deg selv.** Du kan opprette notater til deg selv i meldingssenteret. Dette er nyttig hvis du vil registrere handlinger for oppfølging eller opplysninger du vil få bruk for senere. Slike private notater er markert med et ikon som viser en nøkkel.
- **Notater om poster som du abonnerer på.** I posttyper som støtter notatfunksjonen, kan du følge med på samtaler om en bestemt post ved å gå til detaljsiden og abonnere på eventuelle nye notater som er lagt til i posten. Du vil da få en kopi av alle slike notater i meldingssenteret, og du kan svare på posten fra meldingssenteret. Du får bare en kopi av nye notater som legges til i posten. Du får ikke notater om andre endringer i posten.
- **Notater som andre brukere har sendt deg.** En annen bruker kan klikke på notatikonet ved siden av navnet ditt på en side i applikasjonen og sende deg et notat. Notater som sendes til deg på denne måten, er markert med et ikon som viser to personer.

Meldingssenteret inneholder et notatikon (stiftikon), og antall nye meldinger vises ved siden av notatikonet.

Når du klikker på notatikonet i meldingssenteret, vises listen over notater. For hvert notat vises navnet på brukeren som opprettet notatet, sammen med emnet eller den første delen av notatteksten hvis det ikke finnes et emne. I tillegg vises datoen for notatet, eller klokkeslettet hvis notatet er fra i dag.

Du kan gjøre følgende i notatlisten:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et notat	Rull ned til ønsket notat. Hvis notatet er koblet til en post som du abonnerer på, kan du drille ned i posten fra koblingen i notatet.
Opprette et nytt notat	Klikk på Nytt notat. Skriv eventuelt inn et emne på den første linjen, skriv notatet og klikk på Lagre. Emnet er valgfritt. Hvis du ikke angir et



Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	emne, kopieres de første tegnene fra notatteksten til emnelinjen.
Svare på et notat	Rull ned til ønsket notat, klikk på Svar og skriv notatet. Når du klikker på Lagre, sendes svaret til meldingssenteret til brukeren som sendte deg notatet. Hvis du velger Poster, posteres svaret på den aktuelle detaljsiden og sendes til alle brukere som abonnerer på posten.
Slette et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på Slett. Da slettes kopien av notatet fra meldingssenteret, men det faktiske notatet på postdetaljsiden slettes ikke.
Vise detaljer om brukeren som har sendt et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på brukernavnet. Siden Brukerdetaljer for brukeren vises.

Du kan innebygge meldingssenteret som et Web-skjermelement i andre applikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Innebygge et skjermelement for meldingssenter](#) (se "Bygge inn et skjermelement for meldingssenter" på side 653).

Når meldingssenteret er innebygd som et Web-skjermelement, kan du klikke på knappen Oppdater for å oppdatere meldingssenteret med de siste meldingene fra Oracle CRM On Demand.

## Arbeide med appleter for RSS-mating

I Oracle CRM On Demand kan du bruke appleter for RSS-mating til å abonnere på interessant innhold som oppdateres hyppig, for eksempel blogginnlegg, nyhetsoverskrifter eller podkaster. Dette innholdet kan for eksempel supplere dine CRM-data med opplysninger fra nyhetsleverandører som du abonnerer på. Du kan vise generelle markedsnyheter på hjemmesiden, og du kan ha nyheter og data som er spesifikke for en kundes arbeidsgivere, på kontaktpersondetaljsiden.

Oracle CRM On Demand har en innebygd matingsleser der innholdet samles opp, slik at du aldri trenger å forlate applikasjonen. For eksempel kan du, i stedet for å måtte besøke andre Web-områder for å finne markedsnyheter, få opplysningene levert direkte i Oracle CRM On Demand. I tillegg til akkumulering av innhold kan matingsleseren godta bruker- og postfeltparametre.

Appleter for RSS-mating er en type egendefinert Web-applet, opprettet av selskapsadministratoren, der URL-adressen for en RSS-mating er angitt. Appleter for RSS-mating kan derfor finnes på følgende steder:

- Min hjemmeside
- Hjemmesider for posttype
- Detaljsider for posttype
- Handlingslinjen

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte Web-appleter, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1125).

Du må legge til appleten i hjemmesideoppsettet, detaljsideoppsettet eller handlingslinjeoppsettet, hvis den ikke allerede vises på siden eller handlingslinjen.

Selskapsadministratoren kan angi at en applet for RSS-mating er konfigurert. I så fall vises koblingen Konfigurer sammen med appleten, og du kan endre navnet på appleten og URL-adressen som er knyttet til

appletten, slik at en annen RSS-mating vises. Hvis en applet for RSS-mating ikke er konfigurert, vises ikke koblingen Konfigurer.

**Selskapsadministratoren vil bare gjøre noen få appleter for RSS-mating konfigurerbare.**

Hvis selskapsadministratoren sletter en applet for RSS-mating, slettes også de tilpassede versjonene av appletten fra applikasjonen. Hvis for eksempel en bruker har en applet for en CNN-nyhetsmating på hjemmesiden, og en annen bruker har konfigurert appletten for en NRK-nyhetsmating på sin hjemmeside, mister begge brukerne tilgangen til appletmatingen hvis den opprinnelige appletten for RSS-mating slettes.

### *Slik konfigurerer du en applet for RSS-mating*

- 1 Klikk på koblingen Konfigurer.
- 2 Skriv inn ønsket navn for appletten i feltet Navn.
- 3 Rediger URL-adressen i feltet URL-adresse etter behov.
- 4 Klikk på Lagre.

Matingen oppdateres med data fra den konfigurerte URL-adressen.

**Merknad:** Du kan klikke på [Bruk standard](#) for å gå tilbake til URL-adressen som ble definert av selskapsadministratoren.

## Arbeide med poster

Denne delen inneholder beskrivelser av vanlige prosedyrer som kan utføres for de fleste poster. Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for å gjøre følgende:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Søke etter poster](#) (på side 42)
- [Forhåndsviser poster](#) (på side 60)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 69)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Opprette og begrense lister](#) (på side 75)
- [Eksportere poster i lister](#) (på side 83)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Oppdatere postgrupper](#) (på side 87)
- [Slå sammen poster](#) (på side 88)
- [Legge til notater](#) (på side 89)

- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Skrive ut opplysninger som vises på sider](#) (på side 113)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334)

## Opprette poster

Du kan opprette en post fra ulike områder i applikasjonen. Området du velger, er avhengig av om du vil:

- Opprette posten i et hurtigvindu som er uavhengig av postene du arbeider med. Du mister ikke plassen din i hovedområdet i applikasjonen.
- Opprette posten ved å klikke på knappen Ny på hjemmesiden, listesiden eller detaljsiden. På alle disse sidene åpnes det samme skjermbildet som når du bruker de andre metodene, men fokuset skifter fra gjeldende side til redigeringssiden. Du må bruke koblingen Tilbake for å gå tilbake til siden du arbeidet med.
- Opprette posten for en annen posttype som automatisk kobles til posten du arbeider med.

Du kan også opprette nye poster på følgende måter:

- Ved å importere poster:
  - Bruke importassistenten til å importere poster fra eksterne, kommandelte filer (CSV-filer) hvis din brukerrolle har rettigheten Personlig import
  - Bruke klientverktøyet for Oracle Data Loader On Demand
  - Bruke Web-tjenester til å synkronisere poster med andre applikasjoner

Hvilke posttyper du kan importere, er avhengig av rettighetene som er tilordnet til din brukerrolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334).

- Ved å gjøre om kundeemneposter. Basert på valgene som gjøres på siden Gjør om kundeemne, kan du opprette ett eller flere av følgende ved å gjøre om en kundeemnepost:
  - En firmapost
  - En kontaktpersonpost
  - En salgsmulighetspost

Hvis du vil ha flere opplysninger om omgjøring av kundeemner, se [Gjør om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 173).
- Ved å gjøre om avtaleregistreringsposter. Basert på valgene som gjøres på siden Gjør om avtaleregistrering, kan du opprette ett eller flere av følgende ved å gjøre om en avtaleregistreringspost:
  - En firmapost

- En kontaktpersonpost
- En salgsmulighetspost

Hvis du vil ha flere opplysninger om omgjøring av avtaleregistreringer, se [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter](#) (på side 362)

**TIPS:** Du kan forhindre postduplisering ved å søke etter en post før du oppretter en ny. Se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**MERKNAD:** En stjerne (\*) ved siden av et feltnavn betyr at dette er et obligatorisk felt.

### *Slik oppretter du en post via området Opprett*

- 1 Gå til området Opprett på handlingslinjen på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for posttypen i listen.
- 3 Legg inn postopplysningene i skjermbildet Ny post.
- 4 Lagre posten.

### *Slik oppretter du en post fra en hjemmeside, listeside eller detaljside*

- 1 Klikk på knappen Ny på tittellinjen på en av disse sidene.
- 2 Legg inn postopplysningene på siden Rediger.
- 3 Lagre posten.

### *Slik oppretter du en post som er koblet til den valgte posten*

- 1 Velg posten.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger en post, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til ønsket område på postdetaljsiden.
- 3 Klikk på knappen Ny eller Legg til på tittellinjen for dette området.
- 4 Legg inn postopplysningene på siden Rediger.
- 5 Lagre posten.

## Registrere opplysninger i poster

Når du oppretter poster, kan du legge inn opplysninger direkte i noen felt, eller velge verdier i en rullegardinliste. For noen felt kan du dessuten klikke på et ikon til høyre for feltet for å vise et vindu der du kan velge verdier eller angi verdier. Du kan klikke på følgende ikoner:

- 40 Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- **Telefonikon.** Brukes til å angi opplysninger om telefonnummer.
- **Kalenderikon.** Brukes til å velge en dato.
- **Valutaikon.** Brukes til å søke etter og velge en valuta.
- **Oppslagsikon (forstørrelsesglass).** Brukes til å søke etter og velge en post, eller flere poster, som vil bli knyttet til posten du oppretter. Oppslagsikonet brukes også til å velge verdier for felt i plukklister for flervalg.

## Om plukklister for flervalg

En plukklister for flervalg er en plukklister der du kan velge flere verdier. Når du klikker på oppslagsikonet for en plukklister for flervalg, vises et hurtigvindu der du kan velge ønskede verdier ved å flytte dem fra en liste med tilgjengelige verdier til en liste med valgte verdier. Du kan også sortere listen med valgte verdier.

Plukklister for flervalg støttes for følgende posttyper:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 01
- Egendefinert objekt 02
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Serviceforespørsel

## Om telefonnummerfelt

Telefonfelt har et telefonikon ved siden av seg. Når du klikker på ikonet, åpnes vinduet for telefonverifisering, der du kan gjøre følgende:

- Velge land for telefonnummeret.
- Angi retningsnummer.
- Angi lokalt nummer.
- Angi et eventuelt internnummer.

Når du lagrer telefonnummeret i Oracle CRM On Demand, får det angitte telefonnummeret automatisk begge disse prefiksene:

- Et plussymbol (+) som representerer den internasjonale tilgangskoden for oppringinger ut fra landet der du befinner deg.

Hvis for eksempel den regionale innstillingen for en brukerpost er Engelsk - USA, vil plussymbolet representere den internasjonale tilgangskoden 011. Hvis den regionale innstillingen for en brukerpost er Fransk - Frankrike, vil plussymbolet representere den internasjonale tilgangskoden 00.

- Landskoden for landet som er valgt for telefonnummeret.

Hvis du for eksempel velger Spania som land for telefonnummeret i Oracle CRM On Demand, får telefonnummeret prefikset 34, i tillegg til plussymbolet.

**TIPS:** Hvis du vil finne landskoden for et land, kan du klikke på telefonikonet, velge landet og lagre opplysningene. Landskoden for landet vises i feltet Telefon.

### Om adressefelt

For adresser i applikasjonen vises ulike felt for å gi rom for landsspesifikke opplysninger. Hvis du for eksempel velger Japan som land for faktureringsadressen til et firma, endres de andre adressefeltene til de feltene som er nødvendige for japanske adresser, for eksempel Chome, Ku og Shi/Gun.

I utgangspunktet lagres adresser med den spesifikke posttypen, men noen adresser overføres når du kobler en post til en annen. Hvis du for eksempel registrerer en fakturerings- og forsendelsesadresse for et firma, vises faktureringsadressen på siden for kontaktpersondetaljer når du kobler firmaet til kontaktpersonen.

Hvis selskapsadministratoren har lagt til området Adresser i din applikasjon, kan du spore ytterligere adresser for poster som eksempelvis firmaer og kontaktpersoner. Når du sporer adresser for kontaktpersoner, er primæradressen alltid den adressen som er registrert i området Alternativ adresse.

## Søke etter poster

Du kan finne en bestemt post, for eksempel et firma, en kontaktperson eller en salgsmulighet, ved å bruke en av disse metodene:

- **Området Søk på handlingslinjen**

Via området Søk øverst til venstre kan du raskt finne en post som allerede eksisterer. Du kan bruke området Søk til å søke etter de fleste posttyper. Før du oppretter et nytt firma, en ny kontaktperson og så videre, er det lurt å kontrollere om det finnes en slik post fra før.

- **Alfasøk eller hurtigfilter på listesider for posttypen**

Alle posttyper har en listeside der du kan vise et delsett med poster eller sortere poster.

- **Oppslagsvinduer for noen felt**

Når du registrerer postopplysninger, vises kanskje et oppslagsikon ved siden av et felt. Dette betyr at du kan velge en eksisterende post for å fylle ut feltet i stedet for å skrive inn opplysningene. I oppslagsvinduet vises postene i en liste, og du kan bruke alfasøk eller hurtigfilter der dette er tilgjengelig.

### Bruke området Søk til å finne poster

I det første feltet i området Søk på handlingslinjen kan du velge posttypen du vil søke etter. Du kan velge Alle hvis du vil søke etter alle posttyper, eller du kan eventuelt velge en bestemt posttype. Du kan angi standard posttype for området Søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi standard søkeposttype](#) (på side 640).

Hvis du søker etter én posttype, vises søkeresultatene på en listeside, og du kan deretter arbeide med listen over poster. Antall felt (kolonner) som vises i listen, er avhengig av søkeoppsettet som selskapsadministratoren har definert for din rolle og posttypen. Du kan begrense listen ytterligere ved hjelp av

listehåndteringsfunksjonene i Oracle CRM On Demand, og du kan lagre søkeresultater som en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av postlister, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

Hvis du søker etter alle posttyper, vises en søkeresultatside med ulike områder for hver posttype som inngår i søket.

Når du søker med tekstbaserte søkefelt, skilles det ikke mellom store og små bokstaver med mindre teksten *skill mellom store og små bokstaver* vises nedtonet i inndatafeltet. Den nedtonede teksten forsvinner når du klikker i feltet.

Området Søk på handlingslinjen inneholder også en kobling til siden Avansert søk, der du kan søke etter flere posttyper samtidig og søke ved hjelp av datofelt. Avansert søk gir også bedre filtreringsfunksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke avansert søk](#) (på side 47).

Oracle CRM On Demand støtter to typer søk: Målsatt søk og søk etter nøkkelord. Selskapsadministratoren bestemmer søketypen. Målsatt søk gir vanligvis bedre spørringsytelse.

**MERKNAD:** For målsatt søk vises kanskje en bokvelger i området Søk på handlingslinjen. Du kan bruke bokvelgeren til å begrense søket, og bare søke på poster som tilhører en bestemt brukerbok (vanligvis kalt en bruker) eller en egendefinert bok (vanligvis kalt en bok). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 58).

## Om målsatt søk

Hvis selskapsadministratoren velger målsatt søk som standard søketype for selskapet, vises flere søkefelt i området Søk på handlingslinjen. Hvilke felt du ser, er avhengig av posttypen som er valgt i plukklisten for posttype og av søkeoppsettene som selskapsadministratoren definerer for hver posttype. Et målsatt søk returnerer poster der verdiene som er angitt i søkefeltene, samsvarer med de tilsvarende verdiene i poster med den valgte posttypen. Du får bare treff på de postene som gir samsvar for hver av de angitte verdiene. Dette tilsvarer bruk av betingelsen AND mellom søkefeltene. Hvis du lar et søkefelt stå tomt, ignoreres dette feltet i søket.

**MERKNAD:** Du kan ikke angi en nullverdi i et felt i et søk fra handlingslinjen. Hvis du vil angi en nullverdi, må du bruke Avansert søk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk](#) (på side 47).

## Om jokertegn i målsatt søk

Som standard tilføyes et jokertegn eller en stjerne (\*) etter hver søkeverdi som angis i et målsatt søkefelt, og du trenger derfor ikke å tilføye et jokertegn etter søkestrengen. Du kan bruke et jokertegn som prefiks i søkeverdier, eller du kan bruke et jokertegn mellom søkeverdiene. Du kan ikke bruke jokertegn i plukklister der verdiene er forhåndsbestemt.

Hvis du for eksempel utfører et målsatt søk etter firmaposter, kan du i standardsøkeoppsettet skrive inn søkestrenger for feltene Firmanavn og Sted. Ingen av disse feltene skiller mellom store og små bokstaver. Hvis du skriver inn C i feltet Firmanavn og Hoved i feltet Sted, tolkes det målsatte søkeuttrykket som følger:

Vis alle firmaer der firmanavn er lik C\* og sted er lik Hoved\*

Søket returnerer alle firmaer der firmanavnet begynner med bokstaven C (store og små bokstaver) og der verdien i feltet Sted begynner med ordet Hoved (enhver blanding av store og små bokstaver).

**MERKNAD:** Bruk av jokertegn påvirker søkeytelsen, og søk som har en søkeverdi med et foranstilt jokertegn, går tregere.

Bruken av jokertegn er begrenset når du søker etter eksakte treff som beskrevet nedenfor.

### Søke etter eksakte treff

Hvis du kjenner den eksakte verdien i et felt i posten der du søker, kan du søke etter eksakte treff ved å bruke et likhetstegn (=) som prefiks i søkestrengen. Når du bruker et likhetstegn som prefiks i en søkestreng, fungerer målsatt søk som følger:

- Et jokertegn tilføyes ikke på slutten av søkestrengen.

Hvis søkefeltet skiller mellom store og små bokstaver, returnerer søket eksakte treff for søkestrengen. Hvis søkefeltet ikke skiller mellom store og små bokstaver, returnerer søket treff med alle bokstavtyper.

Hvis du for eksempel angir `=Acme` som søkeverdi i feltet Firmanavn, returnerer søket alle firmaposter der firmanavnet er *Acme* eller *ACME*, eller andre varianter med en blanding av store og små bokstaver, fordi feltet Firmanavn ikke skiller mellom store og små bokstaver. Søket returnerer ikke eventuelle poster der firmanavnet inneholder ordet *Acme*, men også inneholder andre tegn, for eksempel *Acme Inc*, *Acme Incorporated* eller *Acme SuperStore*.

- Hvis du eksplisitt bruker et jokertegn i søkestrengen, behandles jokertegnet som tekst.

Anta for eksempel at det finnes to firmaposter med firmanavnene *Acme\** og *Acme Super Store*. Hvis du angir `=Acme*` i søkefeltet Firmanavn, returnerer søket posten der firmanavnet er *Acme\**. Søket returnerer ikke posten der firmanavnet er *Acme Super Store*.

- Hvis feltverdien i en post begynner med et likhetstegn, behandles bare det andre likhetstegnet som angis i søkefeltet, som en del av søkestrengen.

Anta for eksempel at det finnes to firmaposter med firmanavnene `=Acme Super Store` og *Acme Super Store*. Hvis du angir `=Acme Super Store` i feltet Firmanavn, returnerer søket posten der firmanavnet er `=Acme Super Store`. Søket returnerer ikke posten der firmanavnet er *Acme Super Store*.

Følgende begrensninger gjelder for bruk av likhetstegn som prefiks:

- Foranstilt likhetstegn støttes ikke for søkefelt med feltparten Telefon.
- Du kan ikke bruke et likhetstegn som prefiks for en verdi i et plukklistesøkefelt.

### Om søk etter nøkkelord

Hvis selskapsadministratoren velger nøkkelordsøk som søketype for selskapet, vises bare ett søkefelt i området Søk på handlingslinjen. Et nøkkelordsøk søker på visse felt for å finne samsvar med teksten som skrives inn i søkefeltet. Du får treff på alle poster der den angitte tekststrengen finnes i et hvilket som helst av feltene det søkes på. Dette tilsvarer bruk av betingelsen OR for standardfeltene.

Eksempel: I et nøkkelordsøk for serviceforespørselsposter søkes det på feltene Nummer på serviceforespørsel og Emne. Hvis du angir verdien *1234* i søkefeltet på handlingslinjen, vises følgende poster:

- Alle poster der verdien i feltet Nummer på serviceforespørsel inneholder strengen *1234*, for eksempel serviceforespørsel nummer *12345* og *01234*.
- Alle poster der teksten i feltet Emne inneholder strengen *1234*, for eksempel *Kunde har rapportert et problem med produkt nummer 1234*.

Enkelte posttyper støtter ikke nøkkelordsøk. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter nøkkelordsøk, og opplysninger om feltene som omfattes av søket for hver posttype i et nøkkelordsøk, se [Standard søkefelt for søk etter nøkkelord](#) (se "Standard søkefelt for nøkkelordsøk" på side 50).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du finner en post via området Søk på handlingslinjen.



***Slik søker du etter en post via området Søk***

- 1 Gå til området Søk øverst til venstre på en hvilken som helst side.
- 2 Slik søker du etter alle posttyper eller begrenser søket til bare én posttype
  - a Velg Alle (for en saktere spørring) eller en posttype (for en raskere spørring) i rullegardinlisten.
  - b Avhengig av oppsettet kan du angi verdien du vil søke etter, i ett tekstfelt eller i flere tekstfelt.
  - c Klikk på Start.

**MERKNAD:** Når du velger Alle i rullegardinlisten for posttyper, inngår posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03 i søket, men andre poster av typen Egendefinert objekt inkluderes ikke.

**TIPS:** Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du bruke Avansert søk til å begrense kriteriene ytterligere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Avansert søk](#) (på side 47). Du finner også flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får tilgang til dette Web-området ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på Oracle CRM On Demand-siden.

- 3 Klikk på koblingen i posten som du vil arbeide med.  
Detaljsiden for denne posten åpnes.

**Søke etter en post på listesiden**

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å søke etter poster på en listeside. Hvis du vil ha flere opplysninger om søk etter poster på en listeside, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

***Slik søker du etter en post på listesiden***

- 1 Klikk på fanen for posttypen som du vil søke etter.
- 2 Velg den filtrerte listen på hjemmesiden for poster som inneholder posten du leter etter.  
Du kan også gå til ønsket liste fra området Favorittlister på handlingslinjen, hvis denne er tilgjengelig.
- 3 Du kan gjøre følgende på listesiden:
  - Bruke et alfasøk til å finne posten.
  - Bruke et hurtigfiltersøk til å finne posten.
  - Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
- 4 Klikk på koblingen i posten som du vil arbeide med.  
Detaljsiden for denne posten vises.

## Bruke oppslagsvinduet til å finne poster

Når du registrerer postopplysninger og klikker på oppslagsikonet ved siden av et felt, vises et oppslagsvindu der du kan søke etter og velge poster. I noen tilfeller kan du bare velge én post. I andre tilfeller kan du velge flere poster. Når du velger en post, opprettes automatisk en tilknytning til hovedposten som du oppretter. I tilfeller der du bare kan velge én post, er dette en enkelttilknytning. I tilfeller der du kan velge flere poster, er dette en flertilknýtning. Når du har valgt en post, vises navnet på den tilknyttede posten i feltet.

Utseendet til oppslagsvinduet er avhengig av om du har en enkelttilknytning eller en flertilknýtning. Hvis du har en enkelttilknytning, vises én liste med poster, og du kan velge en enkeltpost. Hvis du har en flertilknýtning, vises to lister, en liste med tilgjengelige poster og en liste med valgte poster.

Utseendet til oppslagsvinduet er også avhengig av om nøkkelordsøk eller målsatt søk (den anbefalte søkemethoden) er aktivert for selskapet.

- **Hvis nøkkelordsøk er aktivert.** Ett tekstfelt vises, og du kan angi søkekriterier og trykke på Enter, eller klikke på Start for å begrense postlisten.
- **Hvis målsatt søk er aktivert.** Søkefelt med hurtigfilter vises til høyre for etiketten Vis resultater der. Du kan angi søkekriterier og trykke på Enter, eller klikke på Start for å begrense postlisten. Koblingen Avansert og en bokvelger vises også.

I oppslagsvinduet vises kanskje en bokvelger som du kan bruke til å begrense søket til poster som tilhører en bestemt bruker eller bok. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 58).

Avhengig av posttypen kan det vises en ytterligere liste øverst til venstre i vinduet. Hvis du for eksempel er på siden Rediger oppgave, velger en gyldig verdi i feltet Firma og åpner oppslagsvinduet for feltet Primær kontaktperson, har du en liste med to verdier: Kontaktpersoner for beslektet firma og Alle kontaktpersoner. Når du klikker på knappen Start, brukes verdien du velger i rullegardinlisten, til å begrense postlisten.

## Slik søker du etter poster ved hjelp av oppslagsvinduet

- 1 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet.
- 2 Oppslagsvinduet vises med en liste over tilgjengelige poster.  
Du kan gjøre følgende i oppslagsvinduet:
  - Hvis målsatt søk er aktivert, kan du bruke et hurtigfiltersøk til å filtrere listen. Se [Filtrere lister](#) (på side 79).
  - Hvis målsatt søk er aktivert, kan du klikke på koblingen Avansert for å filtrere listen. Dette ligner på å [bruke avansert søk](#) (på side 47).
  - Klikke på Ny for enkelte posttyper for å opprette en ny post, som legges til i listen.
  - Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
- 3 Klikke på koblingen Velg for å velge ønskede poster. Klikk deretter på OK.  
I tilfeller der du kan velge mer enn én post, klikker du på Velg for hver av de ønskede postene. Postene flyttes fra listen Tilgjengelige poster til listen Valgte poster.

**MERKNAD:** Klikk på Nullstill gjeldende verdi i oppslagsvinduet for å fjerne opplysninger som allerede er valgt, og tømme feltet. Knappen Nullstill gjeldende verdi er ikke tilgjengelig hvis smarttilknytninger er aktivert.

## Bruke avansert søk

Du kan bruke avansert søk til å:

- Søke etter én eller flere posttyper samtidig
- Søke etter poster ved hjelp av datosøkefelt
- Søke ved hjelp av filterkriterier for hvert felt

De tilgjengelige områdene på siden Avansert søk endres avhengig av om du velger én posttype eller flere posttyper for søket.

## Om avanserte søk for enkeltposttyper

Et avansert søk for en enkeltposttype ligner på et målsatt søk i området Søk på handlingslinjen. Du kan søke ved hjelp av flere felt i posttypen, men med et avansert søk kan du også gjøre følgende:

- Velge ethvert felt som er synlig for din brukerrolle, som søkefelt
- Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret
- Angi hvilke felt som skal vises i søkeresultatet

**MERKNAD:** I et avansert søk for en enkeltposttype bruker du ikke likhetstegnet (=) til å søke etter et eksakt treff. Bruk i stedet betingelsen Lik hvis du vil søke etter eksakte treff.

Når du bruker avansert søk for en enkeltposttype, bestemmer din brukerrolle hvilke felt som er søkbare og hvilke felt du kan vise i postene som returneres i søket, som følger:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert for din brukerrolle, kan du søke i alle felt og vise alle felt i postene som returneres.

**MERKNAD:** Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i din brukerrolle, kan du bare søke i og vise feltene som vises i detaljsideoppsettet som er knyttet til din brukerrolle for en bestemt posttype. Hvis selskapsadministratoren har definert dynamiske sideoppsett for posttypen for din brukerrolle, kan du søke i og vise alle feltene som vises i de ulike dynamiske sideoppsettene som er knyttet til din brukerrolle.

**MERKNAD:** *Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisterverdien du velger i et bestemt felt i posten.

Når du bruker avansert søk for en enkeltposttype, vises søkeresultatene på en listeside, og du kan deretter arbeide med listen over poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av postlister, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

## Om avanserte søk for flere posttyper

Et avansert søk for flere posttyper er et nøkkelordsøk. Du kan søke etter noen av eller alle posttypene som støtter nøkkelordsøk. Når du bruker avansert søk for flere posttyper, vises en søkeresultatside med forskjellige områder for hver posttype som ble funnet i søket.

**MERKNAD:** Når du velger Alle posttyper i listen over posttyper for et søk, omfatter søket bare de posttypene som støtter nøkkelordsøk. Hvis du vil søke etter posttyper som ikke støtter nøkkelordsøk, må du søke etter én posttype om gangen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om nøkkelordsøk, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

### *Slik foretar du et avansert søk for en enkeltposttype*

**1** Klikk på Avansert i området Søk på handlingslinjen.

**2** Gjør følgende på siden Avansert søk:

**d** Klikk på valgknappen Følgende posttyper.

**e** Merk av i boksen for posttypen du vil søke etter.

**f** Kontroller at det ikke er merket av for noen av de andre posttypene.

**3** Velg ett av følgende i området Søk i:

■ Postsett

■ Bok

**MERKNAD:** Området Søk i vises ikke for posttyper som ikke har eiere, for eksempel posttypene Produkt og Bruker. Valget Bok i området Søk i er bare tilgjengelig hvis funksjonen Bok er aktivert for selskapet.

**4** Hvis du velger Postsett i området Søk i, må du velge ett av følgende for å angi settet med poster du vil søke etter:

■ **Alle poster synlige for meg.** Inkluderer poster som du minst har visningstilgang til, slik det fremgår av ditt rapporteringshierarki, tilgangsnivået for din rolle og tilgangsnivået for delte poster.

■ **Alle poster som jeg eier**

■ **Alle poster der jeg er med i teamet.** Inkluderer bare poster i den filtrerte listen der ett av følgende gjelder:

■ Du eier postene.

■ Eieren har delt postene med deg via teamfunksjonen.

■ Postene er delt med deg via gruppetilknytningsfunksjonen for firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer.

■ **Alle poster som jeg eller mine underordnede eier.** Inkluderer poster som dine underordnede eier hvis Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen. Hvis Ledersynlighet ikke er aktivert i selskapsprofilen, inkluderer dette valget bare poster du eier selv.

■ **Alle poster der jeg eller mine underordnede er med i teamet.** Inkluderer poster der dine underordnede er teammedlemmer hvis Ledersynlighet er aktivert i selskapsprofilen. Hvis Ledersynlighet ikke er aktivert i selskapsprofilen, inkluderer dette valget bare poster der du er teammedlem.

■ **Min standardbok.** Din standardinnstilling for bokvelgeren, definert av selskapsadministratoren.

5 Hvis du velger Bok i området Søk i, må du velge en bok, bruker eller representant i bokvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 58).

6 Merk eventuelt av for Skiller ikke mellom store og små bokstaver i området Velg om det skal skilles mellom store og små bokstaver.

Hvis det er merket av i denne boksen, vises feltene der søket ikke skiller mellom store og små bokstaver, i blått i området Angi søkekriterier.

7 Gjør følgende i området Angi søkekriterier:

a Velg et felt i listen Felt.

Feltene er forhåndsutfyllt med de målsatte søkefeltene for posttypen.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over søkefelt. Hvis søkekriteriene omfatter et felt som ikke er optimalisert for søking, kan søket gå tregere.

b Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av filterbetingelser, se [Om filterbetingelser](#) (på side 52).

**ADVARSEL:** Når du angir filterverdier, må du følge reglene som er beskrevet i [Om filterverdier](#) (på side 57), ellers vil du kanskje ikke finne de riktige postene.

### Eksempler

**Firmaer:** Hvis du vil opprette en filtrert liste over firmaer i Norge med årlig inntekt over NOK 100 000 000, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Årlig inntekt	Større enn	100000000	AND
Land	Lik	Norge	

**Kundeemner:** Hvis du vil opprette en filtrert liste over kundeemner med potensiell inntekt over NOK 100 000 og rangeringen A eller B, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Potensiell inntekt	Større enn	100000	AND
Vurdering	Mindre enn	C	

8 Klikk på Start.

### *Slik foretar du et avansert søk for flere posttyper*

- 1 Klikk på Avansert i området Søk på handlingslinjen.
- 2 Angi ønsket valg på siden Avansert søk:
  - Velg Alle posttyper for å søke etter alle posttypene som støtter nøkkelordsøk. Denne spørringen går tregere.
  - Velg Følgende posttyper, og merk deretter av i boksen for hver av posttypene du vil søke etter.
- 3 Skriv inn verdien du vil søke etter, i feltet Nøkkelord, eller la feltet Nøkkelord stå tomt hvis du bare vil søke på grunnlag av de angitte datoene.

**MERKNAD:** Det er ikke nødvendig å bruke et jokertegn (\*) for deler av et ord i feltet Nøkkelord, ettersom et jokertegn legges til automatisk på begynnelsen og slutten av inndataene fra brukeren. Bruk av likhetstegn (=) for å søke etter et eksakt treff støttes ikke.
- 4 Angi om nødvendig et tidsrom (bruk fire sifre for året, for eksempel 2010):
  - For avtaler: Datoen gjelder starttidspunkt (-dato).
  - For oppgaver: Datoen gjelder forfallsdato.
  - For salgsmuligheter: Datoen gjelder lukningsdato.
  - For alle andre posttyper: Datoen gjelder opprettelsesdato.
- 5 Klikk på Start.

Resultatene vises for hver posttype.

**TIPS:** Hvis du får en melding om at en søkeforespørsel er tidsavbrutt, kan du begrense kriteriene ytterligere og prøve på nytt. Du finner også flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for opplæring og support. Du får tilgang til dette Web-området ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på Oracle CRM On Demand-siden.

## Standard søkefelt for nøkkelordsøk

Oracle CRM On Demand støtter to typer søk i området Søk på handlingslinjen, målsatt søk og nøkkelordsøk. Selskapsadministratoren bestemmer hvilken søketype som skal være tilgjengelig i området Søk på handlingslinjen for selskapet.

Søketyper på siden Avansert søk i Oracle CRM On Demand er avhengig av de angitte valgene, som følger:

- Hvis du søker etter flere posttyper, er søket et nøkkelordsøk.
- Hvis du søker etter en enkeltposttype, tilsvarer søket et målsatt søk i området Søk på handlingslinjen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om nøkkelordsøk og målsatt søk, se [Søke etter poster](#) (på side 42). Hvis du vil ha flere opplysninger om avanserte søk, se [Bruke avansert søk](#) (på side 47).

Alle posttyper støtter målsatt søk, men enkelte posttyper støtter ikke nøkkelordsøk. Tabellen nedenfor inneholder en liste over posttypene som støtter nøkkelordsøk. For hver posttype vises Oracle CRM On Demand-feltene som omfattes av et nøkkelordsøk.

For denne posttypen	Inngår disse feltene i søket
Firmaer	Firmanavn, Sted
Avtaler	Emne
Kampanjer	Kildekode, Navn på kampanje
Kontaktpersoner	Etternavn, Fornavn, E-post
Egendefinerte objekter 01	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Egendefinerte objekter 02	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Egendefinerte objekter 03	Navn, Hurtigsøk 1, Hurtigsøk 2
Kundeemner	Etternavn, Fornavn
Salgsmuligheter	Navn på salgsmulighet
Produkter	Navn på produkt, Produktkategori, Status
Serviceforespørsler	Serviceforespørselsnummer, Emne
Løsninger	ID for løsning, Tittel
Oppgaver	Emne
Brukere	Etternavn, Fornavn, E-post
<b>Spesifikt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Midler	Navn på midler, Status
Forespørsler om midler	Navn på forespørsel om midler, Status
<b>Spesifikt for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Partnere	Navn på partner, Sted
<b>Spesifikt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
Forhandler	Navn, Sted
Kjøretøy	ID-nummer på kjøretøy
<b>Spesifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
MedEd-hendelser	Navn, Sted

For denne posttypen	Inngår disse feltene i søket
<b>Spesifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Husholdninger	Navn på husholdning
Porteføljer	Kontonummer

## Om filterbetingelser

Ulike filterbetingelser er tilgjengelige for søk, avhengig av søkefeltets datatype. Dette er vist i tabellen nedenfor.

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
Nummer, Heltall, Prosent, Valuta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mellom</li> <li>■ Lik</li> <li>■ Større enn</li> <li>■ Mindre enn</li> <li>■ Er NULL</li> <li>■ Er ikke NULL</li> <li>■ Ikke lik</li> <li>■ Ikke mellom</li> </ul>



Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
Dato/klokkeslett	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mellom</li> <li><input type="checkbox"/> Lik</li> <li><input type="checkbox"/> I løpet av de siste 90 dagene</li> <li><input type="checkbox"/> I løpet av de neste 90 dagene</li> <li><input type="checkbox"/> På</li> <li><input type="checkbox"/> På eller etter</li> <li><input type="checkbox"/> På eller før</li> <li><input type="checkbox"/> I dag *</li> <li><input type="checkbox"/> I går*</li> <li><input type="checkbox"/> I morgen*</li> <li><input type="checkbox"/> I løpet av de siste ? dagene</li> <li><input type="checkbox"/> I løpet av de neste ? dagene</li> <li><input type="checkbox"/> Forrige uke*</li> <li><input type="checkbox"/> Neste uke*</li> <li><input type="checkbox"/> Denne uken*</li> <li><input type="checkbox"/> Forrige måned*</li> <li><input type="checkbox"/> Neste måned*</li> <li><input type="checkbox"/> Denne måneden*</li> <li><input type="checkbox"/> Dette kvartalet*</li> <li><input type="checkbox"/> Forrige kvartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Neste kvartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Dette året*</li> <li><input type="checkbox"/> Neste år*</li> <li><input type="checkbox"/> Forrige år*</li> <li><input type="checkbox"/> Er NULL *</li> <li><input type="checkbox"/> Er ikke NULL *</li> <li><input type="checkbox"/> Ikke lik</li> <li><input type="checkbox"/> Ikke mellom</li> </ul> <p>For betingelser som er merket med en stjerne (*): Verdifeltet deaktiveres når betingelsen velges.</p> <p>For betingelsene I løpet av de siste ? dagene og I løpet av de neste ? dagene:</p>

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
	Variabelen ? byttes ut med et antall dager som velges i filterverdifeltet.
Avmerkingsboks	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Er avmerket</li> <li><input type="checkbox"/> Er ikke merket av</li> </ul>
Plukkliste	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Inneholder alle verdier</li> <li><input type="checkbox"/> Inneholder minst én verdi</li> <li><input type="checkbox"/> Inneholder ingen av verdiene</li> <li><input type="checkbox"/> Lik</li> <li><input type="checkbox"/> Er NULL</li> <li><input type="checkbox"/> Er ikke NULL</li> </ul>

Datatype	Tilgjengelige filterbetingelser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke lik</li> </ul>
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mellom</li> <li>Inneholder alle verdier</li> <li>Inneholder minst én verdi</li> <li>Inneholder ingen av verdiene</li> <li>Lik</li> <li>Større enn</li> <li>Mindre enn</li> <li>Er NULL</li> <li>Er ikke NULL</li> <li>Ikke lik</li> <li>Begynner med</li> <li>Begynner ikke med</li> <li>Ligner</li> <li>Ligner ikke</li> <li>Ikke mellom</li> </ul>
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begynner med</li> <li>Mellom</li> <li>Inneholder alle verdier</li> <li>Inneholder minst én verdi</li> <li>Inneholder ingen av verdiene</li> <li>Lik</li> <li>Større enn</li> <li>Mindre enn</li> <li>Ikke lik</li> </ul>

## Slik brukes filterbetingelser

Tabellen nedenfor viser hvordan ulike filterbetingelser og operatorer brukes.

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
Mellom	Tall eller datoer	To verdier atskilt med komma	Viser poster med verdier mellom A og B (utelater verdier som er lik A og B).

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
Inneholder alle verdier (lik)	Tekst, tall eller datoer	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som samsvarer med de eksakte verdiene. Delstrenger av verdiene, eller den samme verdien med ulik bruk av store og små bokstaver, søkes ikke ut.
Inneholder minst én verdi	Bare tekst	Én eller flere verdier atskilt med komma	<p>Viser poster som samsvarer delvis med verdiene (gir treff på delstrenger). Hvis du for eksempel skriver inn <i>Lund</i>, får du treff på poster med <i>Lund Transport</i>, <i>Lunde Data</i> og <i>Per Lund Bilvask</i>.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Denne virkemåten gjelder bare for filtrerte lister, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand som bruker betingelsen <i>Inneholder minst én verdi</i>.</p> <p>Bruk av denne betingelsen påvirker dessuten behandlingstiden i Oracle CRM On Demand, ettersom det søkes etter deltreff.</p>
Inneholder ingen av verdiene (ikke lik)	Tekst, tall eller datoer	Én eller flere verdier atskilt med komma	Viser poster som <i>ikke</i> samsvarer med verdiene. Dette er det motsatte av <i>Inneholder alle verdier</i> .
Lik	Tekst, tall eller datoer	Én verdi for hver linje. Du legger til verdier ved å bruke operatoren OR og legge til en ny linje.	Viser poster som samsvarer med verdiene.
Større enn	Tall eller datoer	Enkeltverdi	Finner poster med en verdi som er større enn den angitte verdien.
Mindre enn	Tall eller datoer	Enkeltverdi	Finner poster som inneholder en verdi som er mindre enn den angitte verdien
<i>Operator</i>			
AND	Tekst, tall eller datoer	To eller flere betingelser	<p>Viser poster der alle de angitte betingelsene er oppfylt.</p> <p>Hvis du for eksempel angir Lukkingsdato &gt; 10/01/2003 AND Inntekt &gt; 500000, returneres poster som samsvarer med <i>begge</i> kriteriene.</p>

Bruk dette	Med	For samsvar	For disse resultatene
OR	Tekst, tall eller datoer	Enhver betingelse	Viser poster der minst én betingelse er oppfylt.  Hvis du for eksempel angir Bransje = Energi OR Faktureringsstatus = CA, returneres poster som samsvarer med <i>ett av</i> disse kriteriene.

## Om filterverdier

Når du søker etter poster, må du angi en filterverdi avhengig av filterbetingelsen du velger.

Følg disse retningslinjene når du angir filterverdier for et søk:

- Bruk komma til å skille verdier i en verdiliste med én av disse betingelsene:

- Inneholder alle verdier
- Inneholder minst én verdi
- Inneholder ingen av verdiene

- Ikke bruk komma innenfor en verdi med én av disse betingelsene:

- Inneholder alle verdier
- Inneholder minst én verdi
- Inneholder ingen av verdiene

Kommaer behandles som skilletegn i verdilisten, og kan derfor ikke brukes i selve verdiene. Hvis verdiene for filtret inneholder kommaer, må du bruke en kombinasjon av andre betingelser for å opprette det ønskede filtret.

- Ikke bruk komma som tusenskilletegn i numeriske verdier.
- Du kan bruke delvise ord med betingelsen Inneholder minst én verdi. Hvis du bruker delvise ord med de andre betingelsene, vil du imidlertid ikke finne de ønskede postene.

**MERKNAD:** Denne virkemåten gjelder for filtrerte lister som bruker betingelsen Inneholder minst én verdi, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand.

- Datoer angis i formatet som selskapet bruker, men årstallet må bestå av fire sifre, for eksempel 2003.
- Utelat kommaer og symboler for valuta, for eksempel dollartegnet (\$).

## Bruke jokertegn med filterverdier

Du kan bare bruke jokertegnene (\* og ?) i søk på tekst- og telefonnummerfelt når filterbetingelsen er Begynner med.

**ADVARSEL:** Bruk av stjernetegnet (\*) kan føre til redusert ytelse hvis du har store datamengder.

Du kan bruke jokertegn i følgende typer søk:

- Området Søkekriterier i Avansert søk
- Området Søkekriterier på sidene Opprett liste og Begrens liste
- Alfasøk på listesider
- Hurtigsøk på listesider
- Området Søk på handlingslinjen

For telefonnummerfelt kan du for eksempel søke etter alle telefonnumre med et bestemt retningsnummer. Hvis du vil gjøre dette, klikker du på telefonikonet, angir retningsnummeret i hurtigvinduet Telefonnummer og angir en stjerne (\*) som jokertegn i feltet Lokalt nummer.

## Om søk i plukklister for flervalg

Du kan søke og foreta spørringer på alle verdiene i et felt i en plukkliste for flervalg. En *plukkliste for flervalg* er en plukkliste der du kan velge flere verdier når du angir postopplysninger.

Felt i plukklister for flervalg støttes som kolonner i resultater av målsøk og i filterkriterier for målsøk.

Listen nedenfor viser hvordan verdiene for plukklisten for flervalg i filterkriteriene og filterbetingelsen bestemmer hvilke poster som søkes ut.

- **Inneholder alle verdier.** En post søkes ut hvis alle de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklisten for flervalg i en post som omfattes av søket.
- **Inneholder minst én verdi.** En post søkes ut hvis en av de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklisten for flervalg i en post som omfattes av søket.
- **Inneholder ingen av verdiene.** En post søkes ut hvis ingen av de angitte filterverdiene samsvarer med verdiene for plukklisten for flervalg i en post som omfattes av søket.

## Bruke bokvelgeren

Ved hjelp av bokvelgeren kan du begrense søkene til en bestemt brukerbok eller egendefinert bok. I sammenheng med bokvelgeren blir egendefinerte bøker kalt bøker.

Bokvelgeren vises i:

- Området Søk på handlingslinjen
- Oppslagsvinduet
- Området Søk i for avanserte søk
- Listesider
- Fanen Rapporter og fanen Instrumentpanel

Bokvelgeren vises bare hvis begge disse betingelsene er oppfylt:

- Valget Vis utvelger for bok er aktivert i selskapsprofilen.
- Posttypen støttes for bøker.

Hvis du vil ha opplysninger om hvilke posttyper som støttes for bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).

Ved hjelp av bokvelgeren kan du begrense et søk til en bestemt bruker eller bok. Bokvelgeren viser derfor et hierarki av brukere og et hierarki av bøker, med Alle øverst i hierarkiet. Du kan vise eller skjule hvert nivå i hierarkiet. De fleste ansatte ser bare et hierarki av brukere, ettersom funksjonen for egendefinerte bøker ikke er aktivert som standard.

For rapporter og instrumentpaneler vises bare bokhierarkiet hvis Full synlighet er valgt i innstillingen Historiske emneområder i selskapsprofilen.

Når du velger en bok, og underbøker for boken vises i hierarkiet, inkluderes alle underbøkene i søket.

**ADVARSEL:** Av ytelseshensyn bør du bare inkludere underbøker når det er strengt nødvendig.

Hver bruker har et sett med standardbøker. Hvis du velger Alle, velges alle bøkene som er tilgjengelige for deg og eventuelle underordnede.

Innenfor brukerhierarkiet kan du velge brukere som har delegert sin tilgang til deg, eller brukere i din organisasjon.

Når du har valgt en bok eller bruker og klikker på OK, vises navnet på boken eller brukeren i bokvelgeren. Plusstegnet (+) angir at underordnede i hierarkiet også er valgt.

Du kan bruke avmerkingsboksen Inkluder underelementer til å angi om underbøker eller underordnede skal inkluderes i det respektive hierarkiet.

**MERKNAD:** Bøkene som opprettes automatisk når aktive partnerposter opprettes, vises bare for posttypen Partner i bokvelgeren.

## Kopiere poster

For de fleste posttyper kan du opprette en ny post ved å kopiere en eksisterende post. Når du kopierer en post, kopieres verdiene i enkelte felt i posten til den nye posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som kopieres til den nye posten, men eventuelle koblinger mellom posten du kopierer og andre poster, kopieres ikke til den nye posten.

Når du kopierer en post, kan du endre verdiene som kopieres til den nye posten, og legge til verdier i feltene der verdiene ikke ble kopiert fra den opprinnelige posten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer en post.

### *Slik kopierer du en post*

- 1 Søk etter posten du vil kopiere.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på navnekoblingen for posten du vil kopiere, på listesiden for posttypen.

**TIPS:** For mange posttyper er valget Kopier tilgjengelig på listesiden. I så fall velger du Kopier på listesiden og går videre til trinn 4.

- 3 Klikk på Kopier på detaljsiden for posten.

#### 4 Angi detaljene for den nye posten på redigeringssiden.

Du kan redigere verdiene som ble kopiert fra den opprinnelige posten, og angi verdier i de tomme feltene.

#### 5 Lagre den nye posten.

## Forhåndsviser poster

Hvis funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster er aktivert, kan du forhåndsviser poster fra postkoblinger mange steder i Oracle CRM On Demand, inkludert følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljsider (inkludert lister over relaterte poster)
- Handlingslinje

Avhengig av innstillingene for forhåndsvisning av poster åpnes forhåndsvisningsvinduet når du holder musepekeren over en kobling til en post eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon, som vises når du holder musepekeren over en kobling til en post. I forhåndsvisningsvinduet vises det første området på detaljsiden for posten.

Innstillingene for forhåndsvisning av poster kan angis på selskapsnivå og av hver enkelt bruker. Dine personlige innstillinger overstyrer selskapsinnstillingene.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir modus for forhåndsvisning av poster, se [Angi modus for forhåndsvisning av poster](#) (se "[Angi forhåndsvisningsmodusen for post](#)" på side 641). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir modus for forhåndsvisning av poster på selskapsnivå, se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "[Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#)" på side 1038).

### *Slik forhåndsviser du en post*

- Hold musepekeren over postkoblingen.
  - Hvis du har aktivert valget Pek på kobling for forhåndsvisning av poster, åpnes forhåndsvisningsvinduet automatisk.
  - Hvis du har aktivert valget Klikk på Forhåndsvisning for forhåndsvisning av poster, vises et ikon når du holder musepekeren over koblingen. Klikk på ikonet for å åpne forhåndsvisningsvinduet.

**MERKNAD:** Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering eller meldingssenteret når et forhåndsvisningsvindu er åpent.

### *Slik lukker du forhåndsvisningsvinduet for en post*

- Klikk på X-ikonet i forhåndsvisningsvinduet, eller klikk på siden bak forhåndsvisningsvinduet.



**MERKNAD:** Hvis du beveger musepekeren over et element i brukergrensesnittet (unntatt forhåndsvisningsvinduet, postkoblingen eller forhåndsvisningsikonet), lukkes forhåndsvisningsvinduet automatisk etter 2 sekunder.

## Oppdatere postdetaljer

Som hovedregel kan du oppdatere postopplysninger hvis du eier posten, hvis du er leder for eieren av posten eller hvis eieren gir deg redigeringstilgang til posten. Selskapsadministratoren kan imidlertid justere tilgangsnivåer for å begrense eller utvide din tilgang til poster.

For løsningsposter må dessuten din brukerrolle omfatte rettigheten Publisér løsninger.

Du kan oppdatere poster på følgende måter:

- Ved å redigere felt internt på listesider og detaljsider.

Selskapsadministratoren kan aktivere eller deaktivere innebygd redigering i selskapsprofilen. Som standard er innebygd redigering aktivert.

**MERKNAD:** Når du redigerer et felt internt, blir du noen ganger bedt om å gå til redigeringssiden for å fullføre redigeringen. Denne meldingen vises hvis du må redigere flere felt, eller hvis en forretningsprosess er knyttet til feltet som du redigerte internt.

- Ved å oppdatere posten på redigeringssiden.

Du kan gå til redigeringssiden ved å klikke på koblingen Rediger for en post på listesiden, eller klikke på knappen Rediger for en post på detaljsiden.

- Ved å importere poster:

- Bruke importassistenten til å importere postdata fra eksterne kommanderte filer (CSV-filer) hvis din brukerrolle har rettigheten Personlig import
- Bruke klientverktøyet for Oracle Data Loader On Demand
- Bruke Web-tjenester til å synkronisere poster med andre applikasjoner

Hvilke posttyper du kan importere, er avhengig av rettighetene som er tilordnet til din brukerrolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334).

Du kan også redigere felt i koblede poster på detaljsiden for hovedposten (hvis innebygd redigering er aktivert). Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av felt i koblede poster, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 69).

**MERKNAD:** Du kan ikke bruke funksjonaliteten for innebygd redigering når et forhåndsvisningsvindu er åpent eller når du bruker meldingssenteret.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer felt internt på listesider, i områder for relaterte opplysninger og på postdetaljsider. Innebygd redigering må være aktivert for at du skal kunne oppdatere felt internt.

### ***Slik oppdaterer du felt internt***

- 1 Hold musepekeren over feltet du vil oppdatere, på postoversiktssiden eller på postdetaljsiden.

Et redigeringsikon vises på høyre side av feltet. Et annet ikon vises avhengig av felttypen. Hvis et felt på en detaljside er skrivebeskyttet, og du holder musepekeren over feltet, vises ingen opplysninger. Det skjer ingenting når du klikker i feltet. Hvis et felt på en oversiktsside er skrivebeskyttet, og du holder musepekeren over feltet, vises opplysninger. I tillegg vises et skrivebeskyttet, innebygd redigeringsprogram når du klikker i det skrivebeskyttede feltet.

- 2 Klikk på redigeringsikonet eller klikk i feltet for å aktivere redigeringsmodus for innebygd redigering.

For noen av feltene er det forskjell på å klikke i feltene og å klikke på redigeringsikonet. Hvis du for eksempel klikker i et telefonfelt, vises et tekstredigeringsprogram i feltet, og du kan skrive inn telefonnummeret direkte. Hvis du klikker på redigeringsikonet, vises et telefonredigeringsprogram, og brukeren kan angi landskode, retningsnummer, telefonnummer og internnummer separat.

- 3 Oppdater verdien i feltet.

- 4 Klikk på det grønne hakemerkeikonet eller trykk på Enter for å lagre endringene.

Hvis du vil annullere endringer, klikker du på det røde X-ikonet eller trykker på Esc.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer postdetaljer på en redigeringsside.

### ***Slik oppdaterer du postdetaljer på en redigeringsside***

- 1 Klikk på koblingen Rediger for posten på postlistesiden, eller klikk på knappen Rediger på tittellinjen på detaljsiden.

- 2 Oppdater de nødvendige opplysningene på postredigeringssiden.

- 3 Lagre posten:

- Klikk på Lagre for å lagre denne posten og deretter åpne postdetaljsiden (der du kan koble opplysninger til denne posten).
- Klikk på Lagre og ny for å lagre denne posten og deretter åpne redigeringssiden (der du kan opprette en ny post).

## **Koble poster til en valgt post**

I Oracle CRM On Demand kan du koble en post til en annen. Ved å koble poster får du tilgang til alle relaterte opplysninger fra postene du viser. Du kan for eksempel se en fullstendig visning av kundeopplysninger ved å koble kontaktpersoner, salgsmuligheter og aktiviteter til en firmapost. Postkoblinger kalles *smarttilknytninger* i Oracle CRM On Demand.

Du kan koble sammen tilknyttede poster slik at du selv og andre som har tilgangsrettigheter for posten, får en fullstendig visning av opplysningene.

## Om enkelttilknytninger og flertilknytninger

Du kan ha enkelttilknytninger eller flertilknytninger mellom poster. Hvis for eksempel selskapsadministratoren har aktivert flertilknytninger, kan du koble flere kontaktpersoner til en oppgave når du oppretter eller redigerer oppgaven. Når du åpner skjermbildet Rediger oppgave og klikker på oppslagsikonet i et kontaktpersonfelt, er oppslagsvinduet forhåndsutfyllt med kontaktpersoner som er knyttet til firmaet som er angitt for oppgaven. Du kan deretter velge én eller flere kontaktpersoner i dette oppslagsvinduet for å knytte disse kontaktpersonene til oppgaven. Denne funksjonaliteten er ikke tilgjengelig for alle tilknytninger, men bare for enkelte konfigurerte tilknytningskontroller. Hvis for eksempel feltet Firma i en oppgavepost har en gyldig verdi, og du klikker på oppslagsikonet for Salgsmuligheter, er ikke vinduet forhåndsutfyllt med poster, men du kan velge en liste med salgsmuligheter i rullegardinlisten.

## Automatisk løsning av feltverdier

Når du søker etter poster, og det finnes en enkelttilknytning, kan du skrive inn navnet på den tilknyttede posten. Applikasjonen prøver da automatisk å løse tilknytningen. Hvis du for eksempel oppretter en oppgave, kan du fylle ut feltet for firmanavn. Når du lagrer feltet, søker applikasjonen automatisk etter samsvarende firmaer. Hvis det finnes et unikt samsvar, brukes det aktuelle firmaet. Hvis det ikke finnes samsvar eller det finnes flere mulige samsvar, får du opp et oppslagsvindu der du kan utføre ytterligere søk og velge ønsket firma.

## Koble poster fra detaljsiden

Du kan gjøre følgende på en postdetaljside i applikasjonen:

- Koble (tilknytte) én eller flere eksisterende poster.
- Opprette en ny post som automatisk kobles til hovedposten.

Nye poster legges til i databasen samtidig med at de kobles til den valgte posten. Hvis du for eksempel oppretter en aktivitet på siden for kundeemnedetaljer, kobles denne til kundeemnet, og vises deretter på aktivitetssidene.

**MERKNAD:** Du kan også redigere noen felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten (hvis innebygd redigering er aktivert). Hvis du vil ha opplysninger om redigering av koblede poster fra hovedpostene, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 69).

### *Slik kobler du en eksisterende post til en valgt post*

- 1 Velg hovedposten (posten som du vil koble nye poster til).  
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til ønsket område på postdetaljsiden, og klikk på Legg til.
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet.
- 4 Oppslagsvinduet vises med en liste over tilgjengelige poster.
- 5 Du kan gjøre følgende i oppslagsvinduet:
  - Bruke et hurtigfiltersøk til å filtrere listen. Se [Filtrere lister](#) (på side 79).

- Klikke på koblingen Avansert for å filtrere listen. Dette ligner på å [bruke avansert søk](#) (på side 47).
  - Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
  - Klikke på Ny for å opprette en ny post, som legges til i listen.
- 6 Klikke på koblingen Velg for å velge ønskede poster. Klikk deretter på OK.
- I tilfeller der du kan velge mer enn én post, klikker du på Velg for hver av de ønskede postene. Postene flyttes fra listen Tilgjengelige poster til listen Valgte poster.
- De(n) valgte posten(e) vises på detaljsiden.

### *Slik oppretter du en ny post og kobler den til en valgt post*

- 1 Velg hovedposten (posten som du vil koble nye poster til).  
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til ønsket område på postdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Opprett en ny post som kobles til hovedposten, på redigeringssiden.

### *Slik fjerner eller sletter du en koblet post*

- 1 Velg hovedposten.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om å velge poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til ønsket område på postdetaljsiden.
- 3 Velg ett av følgende på postnivåmenyen i raden med koblingen du vil fjerne eller slette:
  - **Fjern.** Tilknytningen mellom postene oppheves, men ingen av postene slettes.
  - **Slett.** Den koblede posten slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer, og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.

## Eksempler på posttyper som er koblet til andre posttyper

Tabellen nedenfor viser noen eksempler på posttyper som du kan koble til andre poster i Oracle CRM On Demand. Kolonnen Opplysninger inneholder instruksjoner for hvordan du kobler posttypen fra detaljsiden for hovedposten.

Posttypene som kan kobles til en valgt post, er avhengig av hvilken type post du arbeider med samt tilpasningene som du eller dine ledere har gjort i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker en spesialversjon av Oracle CRM On Demand, for eksempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, kan du dessuten koble ytterligere posttyper.

Posttype	Opplysninger
----------	--------------

Posttype	Opplysninger
Firma	<p><b>I standardapplikasjonen er området Firmaer tilgjengelig på detaljsidene for kontaktpersonposter. Du må kanskje legge til området i oppsettet.</b></p> <p>Hvis du vil koble et eksisterende firma og spore rollen det spiller i forhold til kontaktpersonen, klikker du på Legg til. Velg et firma på siden Legg til firma, velg rollen det spiller for denne kontaktpersonen, og klikk på Lagre. Hvis firmaet du vil legge til, ikke finnes, kan du legge det til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Firmafelt</a> (på side 201).</p> <p>Hvis firmaet har mer enn én rolle, klikker du på Rediger roller i ønsket rad, velger rollene og lagrer posten.</p>
Firmapartnere	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Firmapartnere på detaljsidene for firmaposter. Du må kanskje legge til området i oppsettet.</b></p> <p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Spore partnere og konkurrenter for firmaer</a> (på side 194).</p>
Forbindelser for firma	Se <a href="#">Spore forbindelser mellom firmaer</a> (på side 195).
Firmateam	Se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).
Kampanjer	<p><b>Bare fra kontaktpersonposter:</b></p> <p>Hvis du vil koble en kampanje, klikker du på Legg til, velger kampanjen og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Kampanjefelt</a> (på side 160).</p>
Konkurrenter	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Konkurrenter på detaljsidene for firma- og salgsmulighetsposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en konkurrent for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Spore partnere og konkurrenter for firmaer</a> (på side 194).</p>

Posttype	Opplysninger
Kontaktpersoner	<p><b>I standardapplikasjonen er området Kontaktpersoner tilgjengelig for aktivitetsposter (oppgaver og avtaler). Du må kanskje legge det til i oppsettet.</b></p> <p>Hvis du vil koble den primære kontaktpersonen, klikker du på Rediger og kobler kontaktpersonen. Hvis du vil koble flere kontaktpersoner til aktiviteten, ruller du ned til området Kontaktpersoner, klikker på Legg til og kobler kontaktpersonpostene.</p> <p><b>I standardapplikasjonen vises området Kontaktpersoner på detaljsidene for firmaposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble en ny kontaktperson, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten.</p> <p>Hvis du vil koble en eksisterende kontaktperson, klikker du på Legg til. Velg en kontaktperson på siden Liste over kontaktpersoner, og klikk på Lagre. Hvis kontaktpersonen du vil legge til, ikke finnes, kan du legge den til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Kontaktpersonfelt</a> (på side 216).</p> <p><b>I standardapplikasjonen vises området Kontaktpersoner på detaljsidene for salgsmulighetsposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble en eksisterende kontaktperson til en salgsmulighetspost, klikker du på Legg til. Velg en kontaktperson i skjermbildet Liste over kontaktpersoner, angi kontaktpersonens kjøpsrolle og klikk på Lagre. Hvis kontaktpersonen du vil legge til, ikke finnes, kan du legge den til ved å klikke på Ny i oppslagsvinduet. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Kontaktpersonfelt</a> (på side 216).</p> <p>Du må velge en kjøpsrolle for å klargjøre en kontaktpersons ansvarsområder i et selskap og kontaktpersonens innflytelse på innkjøpsbeslutninger. Kjøpsrollen er kritisk for nøkkelrolleanalyser og for å forstå de salgspolitiske rammebetingelsene.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Du kan koble den samme kontaktpersonen til flere salgsmuligheter eller flere kontaktpersoner til den samme salgsmuligheten.</p>
Forbindelser for kontaktperson	Se <a href="#">Spore forbindelser mellom kontaktpersoner</a> (på side 212).
Team for kontaktperson	<p><b>Bare fra kontaktpersonposter:</b></p> <p>Hvis du vil at kontaktpersonposten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. I vinduet Legg til bruker i team for kontaktperson velger du brukerens navn og tilgangsrettigheter for posten (i feltet Kontaktpersontilgang), og lagrer deretter endringene. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>

Posttype	Opplysninger
Kundeemner	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Kundeemner på detaljsidene for kampanjeposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble et nytt kundeemne, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger kundeemne og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Kundeemnefelt</a> (på side 177).</p>
Notater	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Notater på detaljsidene for posttyper som støtter notatfunksjonen.</b></p> <p>Hvis du vil koble et nytt notat, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i postnotatskjermbildet og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Legge til notater</a> (på side 89).</p>
Åpne aktiviteter	<p><b>I standardapplikasjonen vises dette området på detaljsidene for de fleste poster.</b></p> <p>Hvis du vil koble en ny avtale eller oppgave, klikker du på Ny avtale eller Ny oppgave på tittellinjen, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Aktivitetsfelt</a> (på side 149).</p> <p>Du kan koble flere aktiviteter til den valgte posten. Hvis en aktivitet har et tilknyttet tidspunkt, vises aktiviteten i aktivitetslisten og kalenderen.</p> <p>Brukere som kan vise den valgte posten, kan også se aktivitetene som er koblet til posten, inkludert aktiviteter som er eid av eller tilordnet til andre. Hvis du vil ha opplysninger om arbeid med lister over aktiviteter, se <a href="#">Arbeide med aktivitetslister</a> (på side 125).</p>
Salgsmuligheter	<p>Hvis du vil koble en ny salgsmulighet, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger salgsmulighet og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Salgsmulighetsfelt</a>. (se "<a href="#">Salgsmulighetsfelt</a>" på side 237)</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis du vil koble en salgsmulighet til et kundeemne, gjør du om kundeemnet som er knyttet til kampanjen, til en salgsmulighet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter</a> (på side 173).</p>
Partnere for salgsmulighet	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Partnere for salgsmulighet på detaljsidene for salgsmulighetsposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for denne posten, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter</a> (på side 225).</p>
Henvisning	Se <a href="#">Legge til henvisninger</a> (på side 214).

Posttype	Opplysninger
Relaterte løsninger	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Relaterte løsninger på detaljsidene for løsningsposter.</b></p> <p>Hvis du vil legge til en løsning, klikker du på Legg til løsning og velger en eksisterende løsning i oppslagsvinduet. Du kan legge til så mange løsninger som ønskelig. Du kan koble løsninger til hverandre hvis de har beslektede opplysninger eller gjelder et relatert emne. Hvis du vil opprette en ny løsning, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene og lagrer posten.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Du kan vise koblede serviceforespørsler på løsningsdetaljsiden, men du må koble dem fra serviceforespørselsdetaljsiden.</p>
Serviceforespørsler	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Serviceforespørsler på detaljsidene for firma- og kontaktpersonposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble en ny serviceforespørsel, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger serviceforespørsel og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Serviceforespørselsfelt</a> (på side 291).</p>
Løsninger	<p><b>I standardapplikasjonen vises området Løsninger på detaljsidene for serviceforespørselsposter.</b></p> <p>Hvis du vil koble en løsning, klikker du på Legg til. I oppslagsvinduet kan du klikke på koblingen ID for løsning for å koble en eksisterende løsning, eller klikke på Ny for å opprette en ny løsning. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Løsningsfelt</a> (på side 299).</p> <p><b>TIPS:</b> Før du oppretter nye løsninger, bør du gå til løsningslistesiden og kontrollere at løsningen ikke venter på at en leder skal publisere den. I oppslagsvinduet vises bare løsninger som er merket Publisert og har statusen Godkjent.</p>
Team	<p><b>Området Team vises ikke som standard på noen postdetaljside i standardapplikasjonen, men selskapsadministratoren kan legge til området Team i enkelte posttyper.</b></p> <p>Hvis du vil at denne posten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. Velg navnet på brukeren i vinduet Legg til brukere i team.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis posteieren er med i en gruppe (definert av selskapsadministratoren), vises gruppemedlemmene automatisk i området for relaterte opplysninger for teamet.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>



Posttype	Opplysninger
Bruker	<p><b>Området Bruker vises ikke som standard på noen postdetaljside i standardapplikasjonen, men selskapsadministratoren kan legge til området Bruker i enkelte posttyper.</b></p> <p>Hvis du vil spore en annen ansatt som er involvert i en oppgave, klikker du på Legg til i området Brukere på siden Oppgavedetaljer. Velg brukeren i oppslagsvinduet.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis posteieren er med i en gruppe (definert av selskapsadministratoren), vises ikke gruppemedlemmene automatisk i området for relaterte opplysninger for brukeren. Dette er en forskjell fra teamfunksjonen. Brukerlisten påvirker ikke tilgangen til poster, men brukes utelukkende til sporing.</p>

## Oppdatere koblede poster fra hovedposter

Du kan oppdatere felt i en koblet post fra hovedposten på følgende måter:

- Ved å redigere felt i den koblede posten på detaljsiden for hovedposten (hvis innebygd redigering er aktivert).

Som oftest kan du redigere felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten. Du kan imidlertid ikke redigere følgende typer felt i koblede poster fra detaljsiden for hovedposten:

- Felt som ikke vises på detaljsiden for den koblede posten
- Beregnede felt, for eksempel Fullt navn
- Felt som er skrivebeskyttet på redigeringssiden for den koblede posten

I tilfeller der den samme koblede posten kan vises under flere hovedposter, kan du også redigere feltene som er en del av forbindelsen. Feltene som tilhører den koblede posten selv, kan imidlertid ikke redigeres. For eksempel kan du redigere feltet Teamrolle i den firmateamrelaterte listen i en firmapost, ettersom feltet inngår i forbindelsen mellom firmaet og teammedlemmet. Feltene Etternavn og Fornavn kan imidlertid ikke redigeres, ettersom de tilhører brukerposten (for teammedlemmet).

- Ved å åpne redigeringssiden for en koblet post fra detaljsiden for hovedposten, og oppdatere felt på denne siden.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer en koblet post på detaljsiden for hovedposten.

### *Slik oppdaterer du en koblet post på detaljsiden for hovedposten*

- Rull ned til ønsket område på detaljsiden for hovedposten, og rediger feltene etter behov.

**MERKNAD:** Hvis posten du vil redigere, ikke vises på siden, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste for å vise alle de koblede postene av denne typen, og redigerer deretter postfeltene på listesiden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering av felt, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du åpner en koblet post fra detaljsiden for hovedposten.

### *Slik åpner du en koblet post fra detaljsiden for hovedposten*

- 1 Rull ned til ønsket område på detaljsiden for hovedposten.
- 2 Klikk på koblingen Rediger for posten (hvis denne finnes), eller klikk på navnekoblingen for den koblede posten.

**MERKNAD:** Hvis posten du vil redigere, ikke vises på siden, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste for å vise alle de koblede postene av denne typen.

- 3 Oppdater postdetaljene når redigerings- eller detaljsiden for den koblede posten åpnes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av postdetaljer, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

## Siden Favorittposter

På siden Favorittposter vises dine favorittposter. Du åpner siden Favorittposter ved å klikke på Vis fullstendig liste i området Favorittposter på handlingslinjen. Fra siden Favorittposter kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre rekkefølgen på postene	Klikk på knappen Håndter favoritter på tittelinjen på siden Favorittposter. På siden Håndter favoritter endrer du rekkefølgen på postene etter eget ønske. Postene vises deretter i den nye rekkefølgen på handlingslinjen og på siden Favorittposter.
Slette en post fra favorittlisten	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette.
Vise detaljer for en post	Klikk på navnet på posten for å vise detaljsiden for posten.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises om gangen, under Antall viste poster i rullegardinlisten nederst på siden.

## Arbeide med lister

Du kan begrense postene som vises, ved å opprette filtrerte lister for mange posttyper. En filtrert liste viser et delsett av postene som oppfyller kriteriene som ligger til grunn for listen.

Oracle CRM On Demand leveres med filtrerte standardlister for mange posttyper, som vises på hjemmesiden for poster. Egendefinerte lister som du eller dine ledere oppretter, legges til i dette listeområdet.

Når du velger en filtrert liste, åpnes listen over poster som oppfyller listekriteriene, på postlistesiden. Du kan velge å vise de første 25, 50, 75 eller 100 postene på siden. Valget som gjøres, brukes på listesidene for alle posttyper inntil du endrer det igjen. Når du blar gjennom en liste og holder musepekeren over en post, utheves denne posten gjennom en endring i bakgrunnsfargen.

Hvis det er flere poster i listen enn det som kan vises på siden, skjer følgende:

- Du kan klikke på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
- På den siste siden i listen vises en hel side med poster, og antall poster som vises på den siste siden i listen, bestemmes av antall poster du velger å vise på listesiden. Derfor kan noen av postene som vises på den siste siden av listen, også vises på den nest siste siden.

Eksempel: En liste inneholder totalt 40 poster, og du velger å vise 25 poster på listesiden. Postene vises over to listesider. På den første siden av listen vises de 25 første postene, mens den siste siden av listen inneholder de 25 siste postene i listen. I dette eksemplet vil 10 av postene i listen bli vist både på første og siste side av listen.

Du kan gjøre følgende på listesider:

- Sortere postene.
- Få en rask oversikt over flere poster.
- Søke etter en post som du vil vise, slette eller oppdatere.
- Oppdatere feltene på listesiden internt.
- Opprette nye poster.

**MERKNAD:** Av ytelseshensyn er det noen egendefinerte felt som ikke kan brukes til å sortere lister.

I tillegg kan du bruke menyen på postnivå (ved siden av hvert postnavn) til å utføre ulike handlinger for postene som er oppført, inkludert ett eller flere av følgende:

- Åpne redigeringssiden for posten (ved å velge Rediger), der du kan redigere alle feltene i posten.
- Opprette en ny post ved å kopiere den eksisterende posten. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke feltverdier som skal kopieres automatisk til den nye posten.
- Slette en post.

Du kan filtrere listen ytterligere hvis det er for mange poster på siden. Hvis du vil ha flere opplysninger om raske måter å filtrere lister på, se [Filtrere lister](#) (på side 79). Du kan også legge til listen i favorittlistene på handlingslinjen ved å klikke på favorittikonet.

Hver av de filtrerte listene er bundet til den aktuelle posttypen, for eksempel Salgsmuligheter eller Firmaer. Alle ansatte kan opprette filtrerte lister til eget bruk, men du må få tildelt en bestemt rolle for å kunne opprette offentlige lister som er tilgjengelige for alle ansatte.

**MERKNAD:** En liste som du eller dine ledere oppretter, vises bare på språket den er opprettet. Hvis du bytter språk, legges den ikke til i listene på de andre språkene som applikasjonen støtter. Bare de filtrerte standardlistene vises på alle språk. Hvis for eksempel en italiensk leder oppretter en ny liste, og noen av teammedlemmene bruker den spanske versjonen av produktet, vil ikke disse teammedlemmene se den nyopprettede listen.

## Om opprettelse av bokmerker for listesider

Sidene i de fleste lister har den samme URL-adressen. Når du oppretter et bokmerke for en side i en liste, vil derfor bokmerket alltid åpne listen på siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen (vanligvis første side i listen). Når du kopierer URL-adressen fra adressefeltet på en side i en liste og deretter limer inn URL-adressen i adressefeltet i en nettleser, åpnes også listen på siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen.

Eksempel: Når du åpner en liste fra en listekobling på hjemmesiden for firma, åpnes listen på den første siden. Hvis du går til den tredje siden i listen og oppretter et bokmerke for denne siden, vil det nye bokmerket åpne listen på den første siden (altså siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen).

**MERKNAD:** Hvis du har opprettet et bokmerke for en bestemt side i en liste i Oracle CRM On Demand versjon 18 eller tidligere, vil dette bokmerket åpne listen på siden der du opprinnelig opprettet bokmerket. Hvis du for eksempel har opprettet et bokmerke for den femte siden i en liste i Oracle CRM On Demand versjon 18, vil dette bokmerket åpne listen på den femte siden. Hvis du deretter går til den sjette siden i listen og oppretter et nytt bokmerke for denne siden, vil det nye bokmerket åpne listen på den femte siden (altså siden som ble åpnet første gang du aktiverte listen fra bokmerket som ble opprettet i Oracle CRM On Demand versjon 18).

## Valg for listehåndtering

På listesiden for de fleste posttyper finnes det en menyknapp med noen av eller alle disse valgene:

- **Bunkesletting.** Slett alle postene fra en liste. Se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102).
- **Bunketilordne bok.** Legg til poster i en bok eller fjern poster fra en bok. Se [Tilordne poster til bøker](#) (på side 1250).
- **Eksporter liste.** Eksporter en liste og lagre den på datamaskinen. Se [Eksportere poster i lister](#) (på side 83).
- **Masseoppdatering.** Oppdater flere poster samtidig. Se [Oppdatere postgrupper](#) (på side 87).
- **Massebesøksplanlegging.** Opprett et planlagt besøk for én eller flere kunder. Se [Massebesøksplanlegging](#) (på side 138).
- **Antall poster.** Tell postene i en liste. Se [Telle poster i lister](#) (på side 82).
- **Begrens liste.** Begrens en filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).
- **Vis listefilter.** Vis nøkkelopplysninger for en liste. Se [Siden Vis liste](#) (på side 82). Du kan også åpne denne siden ved å klikke på Vis på siden Håndter lister.
- **Håndter lister.** Håndter listene for posttypen. Se [Siden Håndter lister](#) (på side 81).
- **Opprett ny liste.** Opprett en ny filtrert liste. Se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).
- **Lagre liste.** Lagrer en liste. Når du klikker på Lagre liste, kommer du direkte til en side med lagringsvalg.

## Få tilgang til valgene for listehåndtering

Måten du navigerer til valgene for listehåndtering på, varierer etter posttypen, slik det er vist i tabellen nedenfor.

Posttype	Fremgangsmåte
Hovedposttyper (i faner)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på postfanen øverst på siden.</li> <li>2 Klikk på en liste i området Lister.</li> <li>3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.</li> </ol> <p>Du kan også åpne siden Ny liste på følgende måte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på postfanen øverst på siden.</li> <li>2 Klikk på knappen Ny på tittellinjen på listesiden.</li> </ol> <p><b>MERKNAD:</b> Kommunikasjonslister er lister for bestemte typer aktiviteter. Bruk derfor aktivitetslistesiden hvis du vil opprette flere kommunikasjonslister. Kommunikasjonslister er bare tilgjengelige hvis selskapet bruker telefonsenteret.</p>
Aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på fanen Kalender.</li> <li>2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver.</li> <li>3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.</li> </ol>
Varsler	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på fanen Hjemmeside.</li> <li>2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste nederst i området Varsler på Min hjemmeside.</li> <li>3 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.</li> </ol> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis det ikke finnes varsler, vises ikke koblingen Vis fullstendig liste.</p>
Vedlegg	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter vedlegg.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side.</li> <li>2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering.</li> <li>3 Klikk på koblingen Håndter vedlegg på siden Innholdshåndtering.</li> <li>4 Klikk på knappen Opprett ny liste på siden Håndter</li> </ol>

Posttype	Fremgangsmåte
	vedlegg.
Brukere	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter brukere og tilgang.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side.</li> <li>2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller.</li> <li>3 Klikk på koblingen Brukerstyring.</li> <li>4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.</li> </ol>
Kategorier for produkt	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter innhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side.</li> <li>2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering.</li> <li>3 Klikk på koblingen Kategorier for produkt på siden Innholdshåndtering.</li> <li>4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.</li> </ol>
Produkter	<p>Bare tilgjengelig hvis din rolle omfatter rettigheten Håndter innhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst på en hvilken som helst side.</li> <li>2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering.</li> <li>3 Klikk på koblingen Produkter på siden Innholdshåndtering.</li> <li>4 Klikk på menyknappen og angi ønsket valg.</li> </ol>

## Filtrerte standardlister

Hvis du vil ha en beskrivelse av de filtrerte standardlistene, se emnet "Arbeide med hjemmesiden for *posttype*" for hver posttype, for eksempel:

- [Arbeide med hjemmesiden for kundeemner](#) (på side 167)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 185)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner](#) (på side 204)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet](#) (på side 222)
- [Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel](#) (på side 285)

### *Slik åpner du en liste*

- 1 Klikk på postfanen.

**MERKNAD:** Hvis du vil åpne lister over aktiviteter, klikker du på fanen Kalender og deretter på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du arbeider med aktivitetslister, se [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 125).

- 2 Velg listen du vil arbeide med, i området Lister på hjemmesiden for poster.

## Endre rekkefølgen på lister som vises på en hjemmeside

Du kan bruke fremgangsmåten nedenfor, eller gjøre følgende på en listeside: Klikk på Meny og velg Håndter lister for å få tilgang til knappen Listerekkefølge.

### *Slik endrer du rekkefølgen på lister som vises på en hjemmeside*

- 1 Klikk på postfanen.
- 2 Klikk på koblingen Håndter lister nederst i postlisteområdet.
- 3 Klikk på knappen Listerekkefølge.
- 4 Bruk pilene i listen Lister som skal vises på hjemmesiden til å endre rekkefølgen på listene.
- 5 Klikk på Lagre.

Listene vises i rekkefølgen du angir, på hjemmesiden for poster. (Bare de 10 første listene vises på hjemmesiden.)

## Opprette og begrense lister

Når du oppretter eller begrenser en liste med poster, bestemmer din brukerrolle hvilke felt som er søkbare og hvilke felt du kan vise i listen, som følger:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i din brukerrolle, kan du søke i alle felt og vise alle felt i postene som returneres.

**MERKNAD:** Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i din brukerrolle, kan du bare søke i og vise feltene som vises i detaljsideoppsettet som er knyttet til din brukerrolle for denne posttypen. Hvis selskapsadministratoren har definert dynamiske sideoppsett for posttypen for din brukerrolle, kan du søke i og vise alle feltene som vises i de ulike dynamiske sideoppsettene som er knyttet til din brukerrolle. (*Dynamiske oppsett* er sideoppsett som viser forskjellige sett med felt for ulike poster av samme posttype, avhengig av plukklisterverdien du velger i et bestemt felt i posten.)

Når du begrenser en liste som er opprettet i en tidligere versjon enn versjon 18 av Oracle CRM On Demand, kan du søke i og vise alle felt som allerede er inkludert i listen samt feltene som vises i detaljsideoppsettet som er knyttet til din brukerrolle.

**Før du begynner.** Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan først gå til postredigeringssiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i Oracle CRM On Demand, ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke feltverdiene for rullegardinlister.

### Slik definerer du en liste

- 1 Opprett en ny liste eller gå til siden Begrens liste for en eksisterende liste.

Listesiden for de fleste posttyper inneholder en menyknapp som gir mulighet til å opprette en ny liste eller begrense en eksisterende liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

- 2 Velg ett av følgende i området Søk i på siden Ny liste eller Begrens liste:

- Postsett
- Bok

**MERKNAD:** Området Søk i vises ikke for posttyper som ikke har eiere, for eksempel posttypene Produkt og Bruker. Valget Bok i området Søk i er bare tilgjengelig hvis funksjonen Bok er aktivert for selskapet.

- 3 Hvis du velger Postsett, må du velge ett av følgende i listen i feltet Postsett:

- **Alle poster synlige for meg.** Inkluderer poster som du minst har visningstilgang til, slik det fremgår av ditt rapporteringshierarki, tilgangsnivået for din rolle og tilgangsnivået for delte poster.
- **Alle poster som jeg eier**
- **Alle poster der jeg er med i teamet.** Inkluderer bare poster i den filtrerte listen der ett av følgende gjelder:
  - Du eier postene.
  - Eieren har delt postene med deg via teamfunksjonen.
  - Postene er delt med deg via gruppetilknytningsfunksjonen for firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer.



- **Alle poster som jeg eller mine underordnede eier**
- **Alle poster der jeg eller mine underordnede er med i teamet**
- **Min standardbok.** Din standardinnstilling for bokvelgeren, definert av selskapsadministratoren.

- 4 Hvis du velger Bok, må du velge en bok, bruker eller representant i bokvelgeren.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 58).
- 5 Merk eventuelt av for Skiller ikke mellom store og små bokstaver i området Velg om det skal skilles mellom store og små bokstaver.  
Hvis det er merket av i denne boksen, vises feltene der søket ikke skiller mellom store og små bokstaver, i blått i området Angi søkekriterier.
- 6 Gjør følgende i området Angi søkekriterier:

- a Velg et felt i listen Felt.

Feltene er forhåndsutfyllt med de målsatte søkefeltene for posttypen.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over søkefelt. Hvis søkekriteriene omfatter et felt som ikke er optimalisert for søking, kan søket gå tregere.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet som er vist i tabellen nedenfor eller i [Om land og adressetilordning](#) (på side 1338).

**MERKNAD:** Feltene i denne tabellen gjelder kanskje ikke for alle land eller regionale innstillinger.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av salgsdistrikt Øy	Provins

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Prefektur Område Emirat Oblast	
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

- b** Angi betingelsene, filterverdiene og operatorene (AND, OR) som definerer filtret.

Hvis du begrenser en liste, er feltene allerede fylt ut med kriterier som du kan begrense ytterligere.

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av filterbetingelser, se [Om filterbetingelser](#) (på side 52).

**TIPS:** Hvis du vil opprette en liste over serviceforespørsler som ikke har en eier, velger du feltet Eier-ID og filterbetingelsen Lik, og lar verdien stå tom. Du kan opprette andre lister med nullverdier ved hjelp av denne generelle fremgangsmåten.

**ADVARSEL:** Når du angir filterverdier, må du følge reglene som er beskrevet i [Om filterverdier](#) (på side 57), ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli inkludert i listen.

### Eksempler

**Firmaer:** Hvis du vil opprette en filtrert liste over firmaer i Norge med årlig inntekt over NOK 100 000 000, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Årlig inntekt	Større enn	100000000	AND
Land	Lik	Norge	

**Kundeemner:** Hvis du vil opprette en filtrert liste over kundeemner med potensiell inntekt over NOK 100 000 og rangeringen A eller B, fyller du ut skjermbildet som følger:

Felt	Betingelse	Verdi(er)	
Potensiell inntekt	Større enn	100000	AND
Vurdering	Mindre enn	C	

- 7** For området Visningskolonner og sorteringsrekkefølge:

- a** Velg feltene som skal vises som kolonner i søkeresultatene, ved å flytte felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- b** Velg et standard sorteringsfelt i rullegardinlisten Sorter etter, og velg en sorteringsrekkefølge ved å klikke på Stigende eller Synkende.

Enkelte felt er optimalisert for å forbedre ytelsen under søk og listesortering. Disse optimaliserte feltene vises med grønn tekst i listen over sorteringsfelt. Hvis du velger et ikke-optimalisert felt som standard sorteringsfelt, kan søket gå tregere.

**MERKNAD:** Du kan ikke velge et felt av typen avmerkingsboks som sorteringsfelt i dette trinnet, men når listen er opprettet, kan du klikke på kolonneoverskriften for å sortere feltene basert på verdiene i avmerkingsboksen.

- 8 (Valgfritt) Klikk på Kjør for å vise resultatene for søkekriteriene uten å lagre listen.

Listesiden vises med resultatene for søkekriteriene. Du kan deretter klikke på menyknappen på tittellinjen, og velge Lagre liste eller Begrens liste for å lagre listen.

- 9 Klikk på Lagre, og fyll ut feltene i området Lagre valg:

Felt	Kommentar
Listenavn	<p>Skriv inn et navn for listen (begrenset til 50 tegn). Du kan bruke alle symboler og skille tegn i listenavnet, unntatt anførselstegn ("").</p> <p>Opprettede lister ordnes alfabetisk, og det mest betydningsfulle ordet bør derfor stå fremst i navnet.</p>
Beskrivelse	Angi en beskrivelse på opptil 251 tegn.
Tilgjengelighet for liste	<p>Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Håndter felles lister, angi du ett av disse valgene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privat.</b> Bare du selv kan se den filtrerte listen.</li> <li>■ <b>Offentlig.</b> Gjør listen tilgjengelig for alle ansatte. Offentlige lister vises på hjemmesiden for poster for alle ansatte i selskapet.</li> <li>■ <b>Rollespesifikk.</b> Gjør listen tilgjengelig bare for brukere med en bestemt rolle.</li> </ul>

- 1 Klikk på Lagre og kjør.

Den filtrerte listen du har opprettet, vises i rullegardinlisten på tittellinjen på denne siden og i området Lister på hjemmesiden for poster.

**TIPS:** Hvis du får en melding om at en listeforespørsel er tidsavbrutt, kan du begrense listekriteriene ytterligere og prøve på nytt. Du finner flere opplysninger om optimalisering av søk og lister på Web-området for senteret for opplæring og support, som du får tilgang til ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

## Filtrere lister

På en listeside kan du raskt filtrere postene i listen på to måter:

- Bruke kontrollene for alfasøk til å filtrere på en bestemt kolonne
- Bruke et hurtigfiltersøk

Som standard vises kontrollene for alfasøk på listesider, men du kan klikke på filtervekslingsikonet for å vise hurtigfilterkontrollene. Hvis du vil gå tilbake til kontrollene for alfasøk, kan du klikke på ABC-ikonet. Søkekontrollene som vises, brukes på tvers av ulike økter.

Hvis du ønsker mer avansert filtrering, kan du også filtrere listen ved å klikke på menyknappen på tittellinjen og velge Begrens liste.

Du kan også begrense postene som omfattes av et søk, ved å velge en bok eller bruker i bokvelgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke bokvelgeren](#) (på side 58).

## Alfasøk

Du kan gjøre følgende med alfasøk:

- Klikke på en bokstav på alfalinjen for å vise bare poster som begynner med denne bokstaven.
- Skrive inn tegn i tekstfeltet og klikke på Start for å finne poster som begynner med disse tegnene. Du kan bruke jokertegn. Se [Om filterverdier](#) (på side 57).
- Klikke på en kolonneoverskrift for å sortere poster basert på denne kolonnen. En pil ved siden av kolonneoverskriften angir hvilken kolonne sorteringen er basert på, og om sorteringen er stigende eller synkende. Som standard brukes kolonnen lengst til venstre som søkenøkkel ved postsøk.

Alfasøk skiller ikke mellom store og små bokstaver, og påvirker ikke søkekriteriene for Begrens liste.

Noen ganger er ikke alfalinjen aktiv (tegnene er ikke hyperkoblinger) fordi standard sorteringsrekkefølge er på en kolonne som alfalinjen ikke fungerer sammen med. For eksempel er standard sorteringsrekkefølge for siden Slettede elementer på kolonnen Type, som ikke kan sorteres. Derfor er ikke alfalinjen aktiv. Hvis du imidlertid klikker på kolonneoverskriften Navn, sorteres dataene, og deretter aktiveres alfalinjen.

## Hurtigfiltersøk

Med hurtigfiltersøk kan du filtrere listen for å vise poster der et valgt felt oppfyller bestemte filterkriterier.

I området Vis resultater der på siden velger eller angir du verdier fra venstre mot høyre i feltene for å angi henholdsvis søkefelt, filterbetingelse og filterverdi (hvis filterbetingelsen må ha en verdi). De tilgjengelige verdiene i filterbetingelseslisten varierer i henhold til søkefeltet du velger. Hvis du vil ha flere opplysninger om de tilgjengelige filterbetingelsene, se [Om filterbetingelser](#) (på side 52).

Feltene som er tilgjengelige i listen over søkefelt, er felt som er optimalisert for raskt oppslag samt eventuelle øvrige felt som selskapsadministratoren har angitt.

Filterverdifeltet endres i samsvar med felttypen. For eksempel vises et kalenderikon når du ønsker å velge en dato, og et telefonikon vises når du ønsker å angi et telefonnummer. Filterverdifeltet er skjult når ingen verdi er nødvendig for filterbetingelsen. Du kan bruke jokertegn i tekst- og telefonnummerfelt. Se [Om filterverdier](#) (på side 57).

Hurtigfiltersøk skiller ikke mellom store og små bokstaver, og påvirker ikke søkekriteriene for Begrens liste.

### *Slik utfører du et hurtigfiltersøk*

- 1 Velg et felt i rullegardinlisten til høyre for tittelen Vis resultater der.

- 2 Velg en betingelse i rullegardinlisten for filterbetingelse.
- 3 Angi om nødvendig en verdi i rullegardinlisten for filterverdi.
- 4 Klikk på Start.

## Siden Håndter lister

Siden Håndter lister inneholder de filtrerte listene for en bestemt posttype — lister du har opprettet, lister som ledere har opprettet til allmenn bruk samt lister som leveres med systemet. Du kan åpne siden Håndter lister ved å velge Håndter lister via menyknappen på en listeside. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

Fra denne siden kan du utføre oppgavene som vises i tabellen nedenfor.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en liste i favorittlistene	Klikk på ikonet Legg til i favoritter i raden for listen.
Endre rekkefølgen for de 10 første listene på hjemmesiden og i rullegardinlisten for en post	Klikk på knappen Listerekkefølge på tittelinjen på siden Håndter lister. På siden for visningsrekkefølge for liste endrer du rekkefølgen på de 10 listene etter eget ønske. Listene vises i den nye rekkefølgen på hjemmesiden for poster og i rullegardinlisten på listesider. <b>MERKNAD:</b> Lister som blir værende i listen Tilgjengelig, vises ikke som valg i rullegardinlister eller på hjemmesider.
Opprette en filtrert liste	Klikk på knappen Ny liste på tittellinjen på siden Håndter lister. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Ny liste, og lagre posten.
Slette en liste	Klikk på koblingen Slett i raden for listen du vil slette. Du kan bare slette lister som du selv har opprettet.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere en liste	Klikk på koblingen Rediger i raden for listen du vil oppdatere. Siden Begrens liste åpnes, og du kan oppdatere listen. <b>MERKNAD:</b> Du kan ikke endre de filtrerte standardlistene som leveres med applikasjonen, eller filtrerte lister som ble lagret før oppdateringsfunksjonaliteten ble tilgjengelig.
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på koblingen Vis i raden for listen. Siden Vis liste åpnes.

## Siden Vis liste

Siden Vis liste inneholder følgende opplysninger:

- **Nøkkelopplysninger om liste.** Navn og beskrivelse for listen.
  - **Tilgjengelighet for liste.** Synligheten for listen, som angir om den er privat, offentlig eller spesifikk for en brukerrolle.
  - **Søk i.** Delsettet av poster som det søkes i for å filtrere listen.
- **Filteropplysninger.** Feltene, filterbetingelsene og filterverdiene som brukes til å generere den filtrerte listen.
- **Valgte felt.** Feltene som er valgt for å vises som kolonner i søkeresultatene, og sorteringsrekkefølgen for feltet som er valgt som standard søkefelt.

Du åpner siden Vis liste ved å velge Vis listefilter via menyknappen på en listeside. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til listehåndteringsvalg, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

## Siden Favorittlister

Når du klikker på koblingen Vis fullstendig liste i området Favorittlister på handlingslinjen, åpnes siden Favorittlister, der dine favorittlister vises.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Favorittlister.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre rekkefølgen på listene	Klikk på knappen Håndter favoritter på tittelinen på siden Favorittlister. På siden Håndter favoritter endrer du rekkefølgen på listene etter eget ønske. Listene vises i den nye rekkefølgen på handlingslinjen og på siden Favorittlister.
Slette en liste fra favorittlisten	Klikk på koblingen Fjern i raden for listen du vil slette.
Vise en liste	Klikk på navnet på listen for å vise listesiden der du kan arbeide videre med listen.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.

Du kan innebygge favorittlister som et Web-skjermelement i andre applikasjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Innebygge et skjermelement for favorittlister](#) (se "Bygge inn et skjermelement for favorittlister" på side 653).

## Telle poster i lister

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du teller postene i en liste.

***Slik teller du postene i en liste***

- Klikk på Meny og velg Antall poster på postlistesiden.

**MERKNAD:** Hvis det er mer enn 1000 poster i listen, mislykkes telleoperasjonen, og du får en melding om at for mange poster oppfyller søkekriteriene. Hvis dette skjer, må du begrense listen slik at færre poster returneres. Hvis telleoperasjonen tar mer enn 30 sekunder, mislykkes operasjonen. Hvis dette skjer, kan du prøve på nytt senere eller begrense listen slik at færre poster returneres. Hvis du vil ha flere opplysninger om begrensning av lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

**Eksportere poster i lister**

Du kan eksportere postene som oppfyller kriteriene du definerer i en liste. Når du har eksportert postlisten i Oracle CRM On Demand, kan du lagre den ved å laste ned filen.

**MERKNAD:** Eksportresultatene beholdes i 72 timer i Oracle CRM On Demand. Deretter må du eksportere listen på nytt.

Du kan eksportere opptil 250 poster fra en liste umiddelbart. Når du bruker dette valget, eksporteres de øverste postene (maksimalt 250) fra listen, basert på gjeldende sorteringsrekkefølge for listen. Du kan eventuelt eksportere alle postene i en liste. Når du eksporterer alle postene i en liste, legges eksportforespørselen i kø og utføres som en bunkejobb.

Hvis du vil eksportere poster fra en liste, må din brukerrolle omfatte rettigheten Liste - eksporter alle felt eller rettigheten Liste - eksporter viste felt. Når du eksporterer en liste med poster, bestemmer din brukerrolle hvilke felt du kan eksportere, som følger:

- Hvis rettigheten Liste - eksporter alle felt er aktivert i din brukerrolle, kan du velge å eksportere alle feltene i postene, eller å eksportere bare feltene som vises i den aktuelle listen.
- Hvis rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i din brukerrolle, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan du bare eksportere feltene som vises i den aktuelle listen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du eksporterer opptil 250 poster i en liste.

***Slik eksporterer du opptil 250 poster i en liste***

- 1 Åpne postlisten du vil eksportere.
- 2 Sorter om nødvendig listen slik at postene du vil eksportere, vises øverst i listen.

**TIPS:** Hvis du vil sortere listen etter kolonne, klikker du på kolonneoverskriften. Hvis du vil sortere listen etter den samme kolonnen, men i omvendt rekkefølge, klikker du på kolonneoverskriften igjen.

- 3 Klikk på Meny og velg Eksporter liste på postlistesiden.
- 4 Gjør følgende på siden Eksporter liste:
  - Velg Umiddelbar eksport i området Eksporttype.
  - Angi ønskede valg i områdene Felt som skal eksporteres og Feltskilletegn.

**MERKNAD:** Området Felt som skal eksporteres er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Liste - eksporter alle felt.

5 Klikk på Eksport.

6 Klikk på Last ned for å laste ned filen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du eksporterer alle postene i en liste.

### ***Slik eksporterer du alle postene i en liste***

1 Åpne postlisten du vil eksportere.

2 Klikk på Meny og velg Eksporter liste på postlistesiden.

3 Gjør følgende på siden Eksporter liste:

- Velg Eksport i kø i området Eksporttype.

- Angi ønskede valg i områdene Felt som skal eksporteres og Feltskilletegn.

**MERKNAD:** Området Felt som skal eksporteres er bare tilgjengelig hvis din brukerrolle har rettigheten Liste - eksporter alle felt.

4 Klikk på Eksport.

Siden Personlig eksportforespørselskø vises.

5 Hvis eksportforespørselen er i området Ventende forespørsler på siden, klikker du på Oppdater for å se om oppdateringsforespørselen er fullført.

6 Når eksportforespørselen vises i området Fullførte forespørsler på siden Personlig eksportforespørselskø, klikker du på koblingen Liste eller Posttype for å åpne siden Detaljer om forespørsel om listeeksport.

7 Gå til området for eksportforespørselsvedlegg på siden, og velg Last ned på postnivåmenyen i raden som inneholder ZIP-filen du vil laste ned.

ZIP-filen består av et eksportsammendrag med en tekstfil og CSV-fil for hver posttype som ble eksportert.

ZIP-filene for lister som eksporteres som køforespørsler, er tilgjengelige på siden Personlig eksportforespørselskø i 72 timer etter at eksportforespørselen er fullført. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du får tilgang til ZIP-filene på siden Personlig eksportforespørselskø.

### ***Slik får du tilgang til ZIP-filene på siden Personlig eksportforespørselskø***

1 Klikk på Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

2 Klikk på Data- og integreringsverktøy.

3 Klikk på Eksportforespørselskø.

Siden Personlig eksportforespørselskø vises, med detaljer om eksportforespørslene.



- 4 Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype i området Fullførte forespørsler for å åpne siden Detaljer om forespørsel om listeeksport.
- 5 Du kan gjøre følgende i raden som inneholder ZIP-filen i området for eksportforespørselsvedlegg på siden:
  - Velge Last ned på postnivåmenyen for å åpne eller lagre ZIP-filen.  
ZIP-filen består av et eksportsammendrag med en tekstfil og CSV-fil for hver posttype som ble eksportert.
  - Klikke på Slett for å slette filen.

## Overføre eierskap til poster

Du eier en post når navnet ditt vises i feltet Eier. Vanligvis kan du vise og redigere alle poster du eier. Du blir eier når:

- Du oppretter posten
- Posten tilordnes til deg
- Du er medlem av en gruppe som eier posten (ved gruppeeierskap vises kanskje ikke navnet ditt i feltet Eier)

Du kan overføre eierskapet til de fleste poster hvis:

- Du eier posten
- Én av dine direkte underordnede eier den
- Rettigheter og tilgangsnivå tillater det

**MERKNAD:** For firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter kan du bare overføre eierskapet hvis posteieren har gitt deg full tilgang til den aktuelle posten.

### *Slik overfører du eierskap til en post*

- 1 Velg posten.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på detaljsiden for å åpne redigeringssiden.  
**MERKNAD:** Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, trenger du ikke å åpne redigeringssiden. Du kan i stedet redigere feltet Eier direkte på detaljsiden.
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Eier.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for en annen ansatt i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

## Dele poster (team)

For noen posttyper kan du dele en post slik at et brukerteam kan vise den. Følgende posttyper kan deles av team:

- Firma
- Akkreditering
- Applikasjon
- Forretningsplan
- Sertifisering
- Kontaktperson
- Kurs
- Egendefinerte objekter
- Avtaleregistrering
- Eksamen
- Husholdning
- Kundeemne
- MDF-forespørsel
- Mål
- Salgsmulighet
- Partner
- Portefølje
- Serviceforespørsel
- Forespørsel om spesialpris

Når det gjelder firmaposter, kan du også dele kontaktperson- og salgsmulighetsposter som er koblet til den aktuelle firmaposten.

Hvis du vil dele en post, legger du først til personen i teamet for den valgte posten. Deretter angir du personens tilgangsnivå for posten.

### *Slik deler du en post*

- 1 Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Team på postdetaljsiden, og klikk på Legg til brukere.

- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av brukeren i vinduet Legg til bruker i team.

- 4 Velg en ansatt i oppslagsvinduet.

## 5 Angi roller og tilgangsnivåer:

**MERKNAD:** Avhengig av posttype og oppsett kan din applikasjon avvike fra disse valgene.

- a (Valgfritt) Hvis du vil forklare rollen som den koblede posten spiller i forhold til hovedposten, angir du et valg i rullegardinlisten Teamrolle.
- b Angi et valg i rullegardinlisten Tilgang for å angi tilgangsrettigheter for posttypen for teammedlemmer. Følgende standardvalg er tilgjengelige:
  - **Skrivebeskyttet.** Brukerne kan vise poster, men ikke endre dem.
  - **Rediger.** Brukerne kan oppdatere poster.
  - **Fullstendig.** Brukerne kan oppdatere eller slette poster.

Selskapsadministratoren kan gjøre andre tilgangsprofiler tilgjengelige for team.

**MERKNAD:** Ledere har eiertilgang til sine underordnedes poster (såfremt Ledersynlighet er aktivert for selskapet), uansett hva du velger her. Den mest liberale tilgangen som er angitt for en bruker hvor som helst i applikasjonen, bestemmer tilgangsnivået for denne brukeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180).

## 6 Klikk på Lagre.

## 7 (Bare salgsmulighetsteam) Gjør følgende for å tildele hele eller deler av inntekten i salgsmuligheten til et teammedlem:

- a Klikk på Rediger brukere i området Team for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden.
- b Angi prosentandelen av verdien som skal tildeles til teammedlemmet, i feltet Oppdelingsprosent på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet.

Verdien i feltet Oppdelingsprosent kan være et tall mellom 0 (null) og 100.

**MERKNAD:** Feltet Del inntekt er et skrivebeskyttet felt som beregnes på grunnlag av feltet Oppdelingsprosent i salgsmulighetsteamposten og feltet Inntekt i salgsmulighetsposten.

- c Klikk på Lagre.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om salgsmulighetsteam i følgende emne:

- [Om salgsmulighetsteam](#) (på side 236)

## Oppdatere postgrupper

Du kan normalt oppdatere verdiene i felt for en liste over poster samtidig. Dette gjelder følgende posttyper:

- Firmaer

- Aktiviteter (oppgaver og avtaler)
- Kontaktpersoner
- Salgsmuligheter
- Kundeemner
- Serviceforespørsler

Du kan for eksempel endre eieren av en bunke med poster til en annen ansatt. Dette gjøres ved å oppdatere postgrupper.

Du kan oppdatere verdier i opptil 50 valgte poster samtidig. Hvis det er mer enn 50 poster i listen, kan du gjenta fremgangsmåten til alle postene er oppdatert. Du kan eventuelt begrense listen ytterligere slik at den inneholder bare de postene du vil oppdatere.

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Opprett om nødvendig en liste som inneholder postene du vil oppdatere. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter og bruker lister, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).
- Hvis du vil oppdatere postgrupper, må din brukerrolle omfatte rettigheten Masseoppdatering.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppdaterer valgte poster i en liste.

### *Slik oppdaterer du valgte poster i en liste*

- 1 Åpne postlisten du vil oppdatere.
- 2 Sorter om nødvendig listen slik at postene du vil oppdatere, vises øverst i listen.  
**TIPS:** Hvis du vil sortere listen etter kolonne, klikker du på kolonneoverskriften. Hvis du vil sortere listen etter den samme kolonnen, men i omvendt rekkefølge, klikker du på kolonneoverskriften igjen.
- 3 Klikk på Meny og velg Masseoppdatering på postlistesiden.
- 4 I trinn 1: Fjern merket i boksen for poster du ikke vil oppdatere, og klikk deretter på Neste.
- 5 I trinn 2: Velg feltene du vil oppdatere, og angi nye verdier for disse feltene.  
Du kan velge opptil fem felt som skal oppdateres med nye verdier. Hvis du vil fjerne eksisterende verdier fra et felt, lar du kolonnen Verdi stå tom i trinn 2.
- 6 Klikk på Fullfør.

## Slå sammen poster

Hvis du har en duplisert post, kan du for enkelte posttyper, inkludert firmaer, kontaktpersoner, kundeemner, serviceforespørsler, husholdninger og porteføljekonti, slå sammen de to postene til én post.

Når du slår sammen to poster, angir du feltverdiene fra de to postene som du vil ta vare på i posten du beholder, som kalles *primærposten*. Posten som slettes, kalles *duplikatposten*.

Følgende betingelser gjelder for sammenslåing av poster:

- Hvis et felt har samme verdi i både primærposten og duplikatposten, kan du ikke endre verdien i dette feltet i sammenslåingsoperasjonen.
- Standardverdien i felt som oppdateres av systemet, er verdien fra primærposten i sammenslåingsoperasjonen, og du kan ikke endre verdien.
- Firma- og kontaktpersonteam slås ikke sammen. Teamet fra primærposten beholdes.
- Eventuelle poster som er koblet til duplikatposten, kobles til primærposten.
- Det foretas ingen duplikatkontroll for relaterte poster. Hvis du vil fjerne relaterte duplikatposter, må du slette dem.
- Når du slår sammen firmaer, blir eieren av den dupliserte firmaposten lagt til i firmateamet, og får full tilgang til primærposten.

#### **Før du begynner:**

- Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Slå sammen poster.
- Ditt tilgangsnivå for både primærposten og duplikatposten må tillate at du sletter posten. Hvis ditt tilgangsnivå for primærposten ikke tillater at du sletter posten, er ikke knappen Slå sammen tilgjengelig i posten.
- Noter deg postnavnene slik at du kan velge dem under sammenslåingen.

#### ***Slå sammen to poster***

- 1 Velg posten du vil beholde som primærpost.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Slå sammen på postdetaljsiden.
- 3 I trinn 1: Klikk på oppslagsikonet og velg duplikatposten.
- 4 I trinn 2: Se gjennom verdiene for hver post, og velg verdiene som skal lagres i posten.  
Som standard vises verdiene fra primærposten i kolonnen Verdi som skal lagres.
- 5 Klikk på Fullfør.

## **Legge til notater**

For posttyper som støtter notatfunksjonen, kan du legge til et notat på to måter:

- Ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på postdetaljsiden. Dette er mulig hvis meldingssenteret er aktivert for selskapet. Med denne metoden kan du legge til notater i en liste med notater for posten, og abonnere på notater som legges til i posten.
- Ved å klikke på Ny i området Notater.

Hvis selskapsadministratoren har gjort notatikonet tilgjengelig, vil området Notater vanligvis ikke være synlig. Hvis derimot området Notater er tilgjengelig, blir notater som du legger til i notatlisten, også lagt til i området Notater.

Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 36). Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av notatlisten, se [Arbeide med notatlisten](#) (se "[Arbeide med listen over notater](#)" på side 91).

Metoden som brukes til å opprette et notat, har ingen betydning for tilgangrettighetene for notatet.

### *Slik legger du til et notat ved hjelp av notatikonet*

**1** Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Klikk på notatikonet på detaljsiden.

**3** Klikk på Nytt notat.

**4** Angi et emne på den øverste linjen i notatet.

**5** Velg Privat hvis du ikke vil at andre skal kunne vise notatet.

Hvis du ikke velger Privat, kan andre som har tilgang til denne posten, vise notatet.

**6** Klikk på Lagre.

### *Slik legger du til et notat i området Notater*

**1** Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til området Notater på detaljsiden, og klikk på Ny på tittellinjen.

**3** Angi et emne på notatredigeringssiden.

**4** Velg Privat hvis du ikke vil at andre skal kunne vise notatet.

Hvis du ikke velger Privat, kan andre som har tilgang til denne posten, vise notatet.

**5** Lagre posten.

## Side for notatredigering

På siden for notatredigering kan du legge til et notat i en post eller oppdatere opplysninger i et eksisterende notat. Siden inneholder hele settet med felt for en notatpost.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Emne	Et obligatorisk tekstfelt der du skriver inn en kort beskrivelse av notatinnholdet eller formålet med notatet.
Privat	Hvis du merker av i denne boksen, kan ikke andre brukere vise notatet. Hvis du ikke merker av her, kan alle som har tilgang til denne posten, vise notatet.
Beskrivelse	Innholdet i notatet. Maksimalt antall tegn er 16 350.  <b>MERKNAD:</b> Det finnes ulike begrensninger for import av notater til Oracle CRM On Demand (se <a href="#">Notatfelt: Klargjøring for import</a> (se "Notatfelt: Klargjøring til import" på side 1465)).

## Siden Notat (liste)

På siden Notat vises alle notater som er koblet til en post. Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på siden Notat.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette et notat	Klikk på knappen Nytt notat på tittellinjen på siden Notater. Legg inn de nødvendige opplysningene på notatredigeringssiden, og lagre posten.
Slette et notat	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. Du kan gjenopprette slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Søke etter et notat	Klikk på kolonneoverskriften Emne for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfalinjen. Klikk på 0-9 for notater som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere et notat	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil oppdatere. Oppdater opplysningene på notatredigeringssiden, og lagre posten. Du kan også redigere feltene på siden Notater internt.
Vise notatdetaljer	Klikk på koblingen Rediger i raden for posten du vil oppdatere. Se gjennom notatopplysningene på notatredigeringssiden.

## Arbeide med listen over notater

Hvis denne funksjonen er aktivert for selskapet, inneholder postdetaljsidene et notatikon øverst til høyre på siden. Tallet ved siden av notatikonet viser hvor mange notater som er knyttet til posten.

Når du klikker på notatikonet, vises en liste over notater. For hvert notat vises navnet på brukeren som opprettet notatet, sammen med notatemnet eller den første delen av notatteksten hvis det ikke finnes et emne. I tillegg vises datoen for notatet, eller klokkeslettet hvis notatet er fra i dag.

Du kan gjøre følgende i notatlisten:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et notat	Rull ned til ønsket notat.
Opprette et nytt notat	Klikk på Nytt notat. Skriv inn et emne på den første linjen, skriv inn notatet og klikk på Lagre. Notatet sendes til meldingssenteret til alle brukere som abonnerer på posten. I meldingssenteret kan brukerne klikke på en kobling i notatet for å gå til posten.
Abonnere på notater i posten	Klikk på Abonner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Abonnere på notater</a> (på side 92).
Slette et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på Slett. Da slettes notatet fra meldingssenteret og postdetaljsidene.
Vise detaljer om brukeren som har sendt et notat	Rull ned til ønsket notat, og klikk på brukernavnet. Siden Brukerdetaljer for brukeren vises.

## Abonnere på notater

Du kan abonnere på notater som legges til i en post. Når noen legger til et notat i posten, sendes notatet da til ditt meldingssenter. Du kan abonnere på notater i alle poster som du har tilgang til.

I meldingssenteret kan du klikke på en kobling i et notat i en post for å gå til posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 36).

### *Slik abonnerer du på notater i en post*

- 1 Velg posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på notatikonet på detaljsiden.

- 3 Klikk på knappen Abonner.

Navnet på knappen endres til Opphev abonnement. Du kan avbryte abonnementet ved å klikke på knappen Opphev abonnement.



## Sende notater til andre brukere

Du kan sende et notat til andre brukere ved å klikke på et notatikon som vises ved siden av et brukernavn i applikasjonen. Notatet sendes til brukerens meldingssenter.

Du kan bruke denne funksjonaliteten med felt som er knyttet til et brukernavn, for eksempel Fornavn, Eier, Opprettet av og Endret av. Disse feltene vises på detaljsider, i lister og andre steder i applikasjonen.

I meldingssenteret kan du svare på notater fra andre brukere.

Du kan legge til brukerposter i området **Favorittposter på handlingslinjen**. Da får du rask tilgang til brukere som du ofte sender meldinger til.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av meldingssenteret, se [Arbeide med meldingssenteret](#) (på side 36).

### *Slik sender du et notat til en annen bruker*

- 1 Hold musepekeren over feltet som er knyttet til brukernavnet, slik at notatikonet vises.
- 2 Klikk på notatikonet.
- 3 Skriv inn notatet, og klikk på Lagre.

## Arbeide med vedlegg

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer din brukerrolle og dine tilgangsprofiler, kan du kanskje knytte filer (og i noen tilfeller URL-adresser) til ulike posttyper. Du finner instruksjoner for tilknytning av filer i følgende emner:

- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter til filer og URL-adresser via det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96).
- Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster som støtter vedleggsfelt, se [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 100).

Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, og en oversikt over posttypene som støtter vedleggsfelt, se [Om vedlegg](#) (på side 94).

### Beslektede emner

Du finner flere opplysninger om vedlegg i følgende emner:

- [Om vedlegg](#) (på side 94)
- [Vedleggsrelaterte elementer](#) (på side 98)
- [Side for vedleggsliste](#) (på side 99)

## Om vedlegg

Avhengig av posttypen og hvordan selskapsadministratoren har konfigurert Oracle CRM On Demand, kan du knytte filer til enkelte poster på følgende måter:

- Via det relaterte elementet Vedlegg i overordnede poster
- Via vedleggsfelt

## Om det relaterte elementet Vedlegg

I enkelte posttyper kan selskapsadministratoren legge til det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg i postsideoppsettet. Du kan da koble flere vedlegg til en overordnet post. Et vedlegg som er koblet til en overordnet post på denne måten, kan inneholde en fil eller en URL-adresse.

Følgende posttyper støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinerte objekter 01, 02 og 03
- Forhandler
- Midler
- Forespørsel om midler
- Husholdning
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Programmedlemskap
- Serviceforespørsel
- Løsning

Vedlegg kan også kobles til varselposter og salgsfaseposter.

**MERKNAD:** Når du sletter en overordnet post med vedlegg som er tilkoblet på denne måten, slettes også vedleggene fra Oracle CRM On Demand-databasen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer og URL-adresser til poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se følgende emner:

- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Vedleggsrelaterte elementer](#) (på side 98)
- [Side for vedleggsliste](#) (på side 99)

## Om vedleggsfelt

I følgende posttyper kan du knytte en enkeltfil til en post via vedleggsfelt. Avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert sideoppsettene, kan vedleggsfeltene være tilgjengelige i følgende posttyper:

- Egendefinerte objekter 01, 02, 03, 04 og høyere

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan også konfigurere posttyper for egendefinert objekt som relaterte elementer i andre posttyper. Hvis vedleggsfeltene er tilgjengelige i den relaterte posttypen for egendefinert objekt, kan du knytte én fil til hver av de relaterte postene. Ved hjelp av slike konfigurasjoner kan du koble flere filer til en overordnet post. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om vedleggskonfigurasjoner](#) (på side 1150).

Når du sletter en overordnet post, slettes imidlertid ikke de koblede postene for egendefinert objekt og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen.

- Lagersporingsrapport
- Prøvetransaksjon

Følgende posttyper støtter også vedleggsfelt, men disse posttypene kan bare brukes som relaterte elementer på følgende måte:

- Vedlegg for akkreditering

Posttypen Vedlegg for akkreditering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Akkreditering.

- Vedlegg for søknad

Posttypen Vedlegg for søknad kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Søknad.

- Vedlegg for sertifisering

Posttypen Vedlegg for sertifisering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Sertifisering.

- Vedlegg for kurs

Posttypen Vedlegg for kurs kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Kurs.

- Vedlegg for eksamen

Posttypen Vedlegg for eksamen kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Eksamen.

- Vedlegg for MDF-forespørsel

Posttypen Vedlegg for MDF-forespørsel kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen MDF-forespørsel.

- Vedlegg for partnerprogram

Posttypen Vedlegg for partnerprogram kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Partnerprogram.

- Vedlegg for polise

Posttypen Vedlegg for polise kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Polise.

- Vedlegg for forespørsel om spesialpris

Posttypen Vedlegg for forespørsel om spesialpris kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forespørsel om spesialpris.

**MERKNAD:** Når du bruker slike konfigurasjoner og sletter en overordnet post, slettes ikke de koblete postene og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen. Når du for eksempel sletter en post for en MDF-forespørsel, slettes ikke koblete vedleggsposter for MDF-forespørselen, og filene som er knyttet til disse postene, fra databasen.

Noen av disse posttypene er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter filer til poster via vedleggsfelt, se [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 100).

## Knytte filer og URL-adresser til poster

**MERKNAD:** Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg](#) (på side 94).

I posttyper som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, kan du knytte filer og URL-adresser til en overordnet post. Når en fil eller URL-adresse er knyttet til en post, kan du gjøre følgende:

- Vise vedlegget
- Velge et annet vedlegg
- For filvedlegg: Oppdatere filinnholdet og erstatte det forrige vedlegget med det reviderte vedlegget

Når du knytter filer til poster, gjelder følgende regler:

- Du kan laste komprimerte filer, inkludert ZIP-filer.
- Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å knytte til kjørbare filer med filtyper som EXE eller BAT.

**MERKNAD:** Når en bruker klikker på en kjørbare fil med en filtype som EXE eller BAT, kan brukeren velge å kjøre eller lagre filen. For å hindre at brukere utilsiktet kjører en kjørbare fil direkte fra Oracle CRM On Demand på denne måten, er det ikke tillatt å knytte filer med slike filtyper til poster. Du kan imidlertid omgå dette ved å gi filen en annen filtype før du laster den. Hvis du for eksempel gir filen typen TXT, vil en bruker som klikker på filen, ikke få mulighet til å kjøre filen. Brukeren må lagre filen på en lokal maskin, endre filtypen til den riktige filtypen for den kjørbare filen og deretter kjøre filen.

- Det søkes etter virus i alle filer som du prøver å laste. Hvis filen inneholder et virus, lastes den ikke, og du får en melding om dette.
- Du kan bare laste filer på mindre enn 20 MB. Hvis du har en stor fil, kan du vurdere følgende:
  - Komprimere filen for å gjøre den mindre.
  - Dele filen i mindre filer (og om nødvendig komprimere dem).
  - Legge filen på en offentlig tjener og angi bane og filnavn i stedet for å knytte filen til posten.

***Slik knytter du en fil eller URL-adresse til en post***

- 1 Velg posten som du vil knytte filen eller URL-adressen til.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Legg til vedlegg eller Legg til URL-adresse på tittellinjen.  
**MERKNAD:** Hvis du vil gi brukerne tilgang til filen på en offentlig tjener, klikker du på Legg til URL-adresse i stedet for Legg til vedlegg, og følger fremgangsmåten for å legge til et URL-vedlegg, ikke et filvedlegg.
- 3 Gjør følgende på siden for vedleggsredigering:
  - For filvedlegg: Klikk på knappen Bla gjennom ved siden av feltet Fil, og velg filen. Fyll ut feltet Navn på vedlegg med et visningsnavn som identifiserer filvedlegget.
  - For URL-vedlegg: Angi URL-adressen i feltet URL-adresse (for eksempel [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)), og fyll ut feltet Navn på vedlegg med et visningsnavn som identifiserer URL-adressen. Maksimumslengden for URL-adressen er 200 tegn.  
**MERKNAD:** Hvis du har lagt et filvedlegg på en offentlig tjener, angir du banen og filnavnet i feltet URL-adresse (for eksempel `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

***Slik viser du et vedlegg***

- 1 Velg posten som filen eller URL-adressen er knyttet til.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Vis i ønsket rad.

***Slik velger du et annet vedlegg***

- 1 Velg posten som filen eller URL-adressen er knyttet til.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på koblingen Navn på vedlegg for vedlegget du vil erstatte.
- 3 Gjør følgende på siden for vedleggsredigering:
  - For filvedlegg: Klikk på knappen Bla gjennom, og velg den nye filen. Oppdater om nødvendig feltet Navn på vedlegg.
  - For URL-vedlegg: Angi den nye URL-adressen i feltet URL-adresse, og oppdater om nødvendig feltet Navn på vedlegg.
- 4 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

**TIPS:** Hvis du vil kontrollere at du har registrert riktige vedleggsopplysninger, kan du klikke på koblingen [Tilbake til du kommer tilbake til den opprinnelige postdetaljsiden](#), og se gjennom den nye vedleggsposten i området Vedlegg.

### *Slik oppdaterer du et filvedlegg*

- 1 Åpne vedlegget fra den opprinnelige plasseringen, men ikke fra Oracle CRM On Demand.
- 2 Rediger filen og lagre den lokalt, for eksempel på harddisken.
- 3 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg posten som du vil knytte den oppdaterte filen til.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 5 Rull ned til området Vedlegg på detaljsiden, og klikk på Erstatt i raden for filvedlegget.
- 6 Velg den oppdaterte filen i vinduet Erstatt vedlegg, og klikk på Lagre.

## Vedleggsrelaterte elementer

**MERKNAD:** Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg](#) (på side 94).

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for en fil eller URL-adresse som knyttes til en post som et relatert element. Noen felt vises på detaljsidene for posttypen som filen knyttes til, mens andre felt vises på siden for vedleggsredigering.

Se gjennom opplysningene i tabellen nedenfor for å kontrollere at en fil oppfyller kravene til filstørrelse og filtype.

Felt	Beskrivelse
Fil	For et filvedlegg inneholder dette feltet banen og filnavnet til den tilknyttede filen.
Navn på vedlegg	Navnet du vil bruke til å identifisere filen eller URL-adressen.
Størrelse (i byte)	For filvedlegg: Filstørrelsen. Størrelsen må være mindre enn 9 megabyte (MB). Hvis vedlegget er en URL-adresse, vises verdien 2 kilobyte (kB) som standard i feltet Størrelse.
Type	For et filvedlegg inneholder dette feltet filtypen, for eksempel .doc for et Microsoft Word-dokument. Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i applikasjonen er det ikke tillatt å knytte til filer med filtypen EXE.  For URL-vedlegg: Viser URL-adressen.
URL-adresse	For et URL-vedlegg inneholder dette feltet den fullstendige URL-adressen.

Felt	Beskrivelse
	Maksimumslengden for URL-adressen er 200 tegn.
Opprettet av	Alias til den første personen som knytter filen til posten. Verdien i dette feltet er systemgenerert.
Endret av	Navnet på personen som oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Verdien i dette feltet er systemgenerert.

## Side for vedleggsliste

**MERKNAD:** Dette emnet gjelder bare vedlegg som er koblet til poster gjennom det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndsconfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedlegg](#) (på side 94).

Siden Liste for vedlegg inneholder alle filer og URL-adresser som er koblet til en post. Du åpner denne siden ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste i området Vedlegg i hovedposten.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Liste for vedlegg.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Knytte en fil til posten	Klikk på knappen Legg til vedlegg på tittelinnen på siden Vedlegg. Legg inn de nødvendige opplysningene på vedleggsredigeringssiden, og lagre posten.
Knytte en URL-adresse til posten	Klikk på knappen Legg til URL-adresse på tittelinnen på siden Vedlegg. Legg inn de nødvendige opplysningene på vedleggsredigeringssiden, og lagre posten.
Slette et vedlegg	Klikk på koblingen Slett i raden for posten du vil slette. Du kan gjenopprette slettede elementer opptil 30 dager etter slettingen.
Søke etter et vedlegg	Klikk på kolonneoverskriften Navn på vedlegg for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for vedleggsnavn som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Velge et annet vedlegg for å erstatte gjeldende vedlegg	Klikk på koblingen Erstatt i raden for posten du vil endre. Velg en annen fil på vedleggsredigeringssiden, og lagre posten.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Sortere vedleggslisten	Klikk på den understrekede kolonneoverskriften du vil sortere på. Hvis kolonneoverskriften ikke er understreket, kan du ikke sortere på dette feltet.
Vise vedlegget	Klikk på koblingen Vis i raden for posten du vil vise. Deretter åpnes

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	filen eller URL-adressen.

## Knytte filer til poster via vedleggsfelt

Vedleggsfelt støttes i posttyper for egendefinert objekt og i enkelte posttyper som er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Ved hjelp av vedleggsfeltene kan du knytte en enkeltfil til en post. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene der vedleggsfelt støttes, se [Om vedlegg](#) (på side 94).

Selskapsadministratoren bestemmer om vedleggsfeltene skal være tilgjengelige i sideoppsettene for din brukerrolle.

Når du knytter filer til poster, gjelder følgende regler:

- Du kan laste komprimerte filer, inkludert ZIP-filer.
- Av hensyn til databeskyttelse og -sikkerhet i Oracle CRM On Demand er det ikke tillatt å knytte til kjørbare filer med filtyper som EXE eller BAT.

**MERKNAD:** Når en bruker klikker på en kjørbar fil med en filtype som EXE eller BAT, kan brukeren velge å kjøre eller lagre filen. For å hindre at brukere utilsiktet kjører en kjørbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand på denne måten, er det ikke tillatt å knytte filer med slike filtyper til poster. Du kan imidlertid omgå dette ved å gi filen en annen filtype før du laster den. Hvis du for eksempel gir filen typen TXT, vil en bruker som klikker på filen, ikke få mulighet til å kjøre filen. Brukeren må lagre filen på en lokal maskin, endre filtypen til den riktige filtypen for den kjørbare filen og deretter kjøre filen.

- Det søkes etter virus i alle filer som du prøver å laste. Hvis filen inneholder et virus, lastes den ikke, og du får en melding om dette.
- Du kan bare laste filer på mindre enn 20 MB. Hvis du har en stor fil, kan du vurdere følgende:
  - Komprimere filen for å gjøre den mindre.
  - Dele filen i mindre filer (og om nødvendig komprimere dem).
  - Legge filen på en offentlig tjener og angi bane og filnavn i stedet for å knytte filen til posten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du knytter en fil til en post via vedleggsfelt.

### *Slik knytter du en fil til en post via vedleggsfelt*

- 1 Klikk på bindersikonet i feltet Vedlegg på redigeringssiden for posten du vil knytte filen til.



- 2 Bla til filen du vil knytte til, og velg den.
- 3 Lagre endringene.



**MERKNAD:** Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer sideoppsettet, vil du kanskje se feltet Vedlegg: Filnavn og feltet Vedlegg: Størrelse (i byte) på siden. Hvis disse feltene finnes, fylles de automatisk ut med filnavnet og filstørrelsen når du lagrer posten. Du kan ikke redigere disse feltene.

Du kan fjerne en tilknyttet fil fra en post, men når du fjerner filen, slettes den fra Oracle CRM On Demand-databasen, og du kan ikke gjenopprette den i Oracle CRM On Demand.

**TIPS:** Før du fjerner filen fra posten, kan du laste ned filen til en lokal maskin eller en annen tjener og lagre den.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du fjerner en fil fra en post.

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

- 1 Klikk på X-ikonet ved siden av feltet Vedlegg på postredigeringssiden.
- 2 Bekreft at du vil fjerne filen fra posten.

## Bruke vurderingsskript

Hvis selskapsadministratoren har konfigurert vurderingsskript, kan du aktivere skriptene for å samle inn opplysninger om en kunde eller salgsmulighet. Opplysningene kan deretter tilordnes til den overordnede posten og brukes i senere rapporter og analyser.

Du har tilgang til skript fra følgende posttyper i applikasjonen:

- Kundeemne (skript for kvalifisering av kundeemne)
- Kontaktperson (undersøkelser av kundetilfredshet)
- Serviceforespørsel (samtalemanuskripter og undersøkelser av kundetilfredshet)
- Salgsmulighet (salgsmulighetsvurderinger)
- Aktivitet (aktivitetsvurderinger for et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale)

Selskapsadministratoren kan definere filtre slik at det blir enklere å finne den riktige vurderingen for en oppgave. Eksempelvis kan et vurderingsskript for kvalifisering av kundeemner konfigureres med følgende filtre:

- Firmanivå = Gull
- Segment = L
- Område = Vest

Når du starter et vurderingsskript fra en kundeemnepost med de tilsvarende filterfeltverdiene, vises det riktige skriptet for kvalifisering av kundeemne. Når en vurdering er fullført, vil ikke data som selskapsadministratoren senere endrer i malskriptet, bli gjenspeilet i den fullførte vurderingsposten. Svarområdet er det eneste unntaket til denne regelen. Selskapsadministratoren kan når som helst endre data i svarområdet, og endringene gjenspeiles på vurderingsdetaljsiden når du går gjennom malspørsmålene.

**Før du begynner.** Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript](#) (på side 1540).

### *Slik bruker du et vurderingsskript*

**1** Velg posten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til skriptområdet på postdetaljsiden, og klikk på Legg til.

**3** Velg om nødvendig skriptet i oppslagsvinduet.

Hvis bare ett skript oppfyller kriteriene som er definert av selskapsadministratoren, åpnes skriptet automatisk. Ellers må du velge ønsket skript i oppslagsvinduet.

**TIPS:** Du kan finne ønsket skript ved å angi et valg i rullegardinlisten og klikke på Start.

**4** Still spørsmålene til kunden og legg inn opplysningene på skriptsiden.

**5** Klikk på Lagre.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren har konfigurert dette skriptet, kan følgende skje:

- Et resultat beregnes og sammenlignes med en terskelverdi.
- Avhengig av om resultatet er over eller under terskelverdien, beregnes et utfall.
- Resultatet, svarene på spørsmålene og utfallet tilordnes tilbake til den overordnede posten.
- Siste vurderingsdato fylles også ut.

## Slette og gjenopprette poster

Du kan slette en post hvis tilgangsnivået ditt for den aktuelle posten tillater det. Du kan slette en liste med poster hvis rollen din omfatter rettigheten Bunkesletting.

Når du sletter en post eller en postliste, lagres postene i 30 dager i området Slettede elementer. I denne perioden kan du gjenopprette postene, men etter 30 dager fjernes de slettede elementene permanent, og kan ikke gjenopprettes.

**MERKNAD:** Varselposter med tilhørende vedlegg er unntaket til den normale virkemåten for sletting. De lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes.

Når du sletter en post, slettes automatisk noen poster som er koblet til posten som slettes. Hvis du for eksempel sletter et firma, slettes også eventuelle koblede notater.

Når du klikker på den globale koblingen Slettede elementer, vises siden Alle slettede elementer med alle elementer du har slettet. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, vil du se alle slettede elementer for selskapet.

Den overordnede posten vises i listen over slettede elementer, men koblede poster vises ikke. Den eneste gangen en koblet post vises som en separat post, er når du sletter den koblede posten *før* du sletter den overordnede posten.

Hvis du for eksempel sletter et firma med tre tilkoblede aktiviteter, vises bare firmaposten i listen over slettede elementer. Hvis du imidlertid hadde slettet én av disse koblede aktivitetene før du slettet selve firmaet, ville denne aktiviteten ha blitt vist i listen som en separat post.

Når du gjenoppretter en post, gjenopprettes også alle poster som var koblet til denne posten på slettetidspunktet, med alle forbindelser intakt. Du må alltid gjenopprette den overordnede posten først. Hvis du prøver å gjenopprette en underordnet post først, vises en feilmelding i systemet.

Du kan bruke listen på siden Alle slettede elementer som hjelp til å finne slettede poster. Når du velger en posttype i listen, inkluderes alle slettede notater og vedlegg for poster av den aktuelle typen samt alle slettede poster av denne typen. Regelen for koblede poster gjelder imidlertid fortsatt. Notater og vedlegg som ble slettet sammen med den overordnede posten, vises ikke i listen. Hvis du for eksempel velger Alle firmaer i listen, vises alle firmanotater og firmavedlegg som ble slettet uavhengig av den overordnede posten, sammen med alle slettede firmaposter.

**MERKNAD:** Datamengden som et selskap kan lagre, er begrenset. Poster som er lagret i Slettede elementer, teller ikke i forhold til selskapets samlede disklagringsgrense.

### *Slik sletter du en post fra en postdetaljside*

- Klikk på Slett på postdetaljsiden.

**MERKNAD:** Hvis du går til postdetaljsiden via neddrilling fra en listeside eller fra en liste over relaterte poster i en overordnet post, kommer du tilbake til Oracle CRM On Demand-siden der du startet neddrillingen, etter at du har slettet posten.

### *Slik sletter du en post i en postliste*

- Velg Slett på postnivåmenyen i raden for posten som du vil slette.

### *Slik sletter du en postliste*

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Bunkesletting.

- 1 Klikk på postlisten du vil slette, på hjemmesiden for poster.

**TIPS:** Eksporter listen før du sletter den. Da kan du importere dataene til Oracle CRM On Demand hvis du sletter poster ved en feiltakelse.

Du kan slette lister med firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter, kundeemner, serviceforespørsler eller aktiviteter.

- 2 Klikk på menyknappen og velg Bunkesletting på siden for postlister.
- 3 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.
- 4 Klikk på Fortsett i området Aktive forespørsler på siden Bunkeslettingskø.

**MERKNAD:** Hvis du ikke klikker på Fortsett, utføres ikke slettingen. Du kan gå tilbake til bunkslettingskøen ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter på koblingen Bunkslettingskø på hjemmesiden for administrasjon.

- 5 Klikk på Logg i området Behandlede forespørsler for å vise loggfilen for slettingen.

### *Slik gjenoppretter du en post*

- 1 Klikk på den globale koblingen Slettede elementer.

- 2 Klikk på Gjenopprett i raden for posten.

**MERKNAD:** Hvis rollen din omfatter rettigheten Gjenopprett alle poster, kan du gjenopprette poster som enhver bruker i selskapet har slettet.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om sletting av poster.

**MERKNAD:** Vedleggspostene som er omtalt i denne tabellen, er koblet til overordnede poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Filer kan også knyttes til poster av typen Egendefinert objekt, og til enkelte posttyper som er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, via vedleggsfelt. Hvis en slik posttype er konfigurert som en relatert post i en annen posttype, slettes ikke de koblede postene og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen når den overordnede posten slettes. Hvis du vil ha flere opplysninger om det relaterte elementet Vedlegg og vedleggsfelt, se [Om vedlegg](#) (på side 94).

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Firma	<p>Du kan ikke slette et firma hvis det er koblet til en salgsmulighet med salgsfasen Lukket/vunnet.</p> <p>Når du sletter et firma, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundeemner</li> <li>■ Salgsmuligheter</li> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul> <p>Disse koblede postene slettes ikke :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktpersoner</li> </ul>
Aktivitet	<p>Når du sletter en aktivitet, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vedlegg</li> </ul> <p>Hvis du vil slette en kommunikasjonsaktivitet, må rettighetene Håndter selskap og Bunksletting være aktivert for rollen din.</p>

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Varsel	Varselposter med tilhørende vedlegg er unntaket til den normale virkemåten for sletting. De lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes.
Kampanje	<p>Når du sletter en kampanje, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> </ul> <p>Disse koblede postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundeemner</li> <li>■ Salgsmuligheter</li> </ul>
Kontaktperson	<p>Når du sletter en kontaktperson, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundeemner</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul> <p>Disse koblede postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmaer</li> <li>■ Aktiviteter</li> <li>■ Salgsmuligheter</li> </ul>
Forhandler	<p>Når du sletter en forhandler, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul>
Filtrert liste	Filtrerte lister kan ikke redigeres. Hvis du vil endre en filtrert liste, må du slette den og opprette en ny liste.
Midler	<p>Når du sletter midler, slettes også disse koblede postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul>

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Gruppe	Når du sletter en gruppe, fjernes systemreferansen til gruppen fra gruppens poster, og posteierskapet tilbakestilles til den ansatte i feltet Eier. Denne prosessen kan ta lang tid hvis den omfatter et stort antall poster. I denne perioden er det ikke tillatt for gruppemedlemmer å opprette poster i systemet.
Husholdning	Ingen underordnede poster slettes når husholdningen slettes.
Kundeemne	Når du sletter et kundeemne, slettes også disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul> Disse koblede postene slettes <i>ikke</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salgsmuligheter</li> </ul>
Medisinsk hendelse	Når du sletter en medisinsk hendelse, slettes <i>ikke</i> disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inviterte deltakere (kontaktpersoner)</li> </ul> <b>MERKNAD:</b> Du kan ikke slette en hendelse som har statusen Fullført.
Salgsmulighet	Du kan ikke slette en salgsmulighet med salgsfasen Lukket fordi disse opplysningene brukes til historisk rapportering. Når du sletter en salgsmulighet, slettes også disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundeemner</li> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul> Disse koblede postene slettes <i>ikke</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktpersoner</li> <li>■ Firmaer</li> </ul>
Porteføljekonto	Når du sletter en portefølje, slettes også disse koblede postene: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul> Disse koblede postene slettes <i>ikke</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktpersoner</li> </ul>

Hvis du sletter dette	Må du være oppmerksom på dette
Produkt	Du kan ikke slette et produkt. Hvis du vil fjerne et produkt fra listen over tilgjengelige produkter som de ansatte kan koble til salgsmuligheter (som produkter) eller firmaer (som aktiva), fjerner du merket i boksen Kan bestilles på produktredigeringssiden.
Produktkategori	En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter innhold, kan slette produktkategorier. Når en kategori slettes, brytes tilknytningen mellom produktet og kategorien, men produktene beholdes.
Rolle	<p>En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter brukere og tilgang, kan slette roller.</p> <p>Slettede roller lagres ikke i 30 dager, men fjernes umiddelbart fra systemet, og kan ikke gjenopprettes.</p> <p>Før du sletter en rolle, må du gi alle brukere som er tilordnet denne rollen, en annen rolle. Ellers kan du ikke slette rollen i applikasjonen.</p>
Løsning	<p>Når du sletter en løsning, slettes også disse koblete postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Løsningshistorikk</li> </ul> <p>Disse koblete postene slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Serviceforespørsler</li> <li>■ Løsninger</li> </ul> <p><b>TIPS:</b> Hvis du mener at en løsning ikke lenger er nyttig, selv om den på et tidligere tidspunkt var koblet til en serviceforespørsel, kan du endre statusen til Foreldet i stedet for å slette den. Dermed kan selskapet forhindre at kundeservicemedarbeidere bruker løsningen i fremtiden, mens den samtidig lagres for historiske formål. (Du kan finne ut om løsningen er brukt ved å gå til løsningsdetaljsiden og se om det finnes koblete poster i området Serviceforespørsler.)</p>
Salgsdistrikt	<p>En bruker med en rolle som omfatter rettigheten Håndter salgsdistrikter, kan slette salgsdistrikter. Salgsdistrikter kan slettes uavhengig av om de er knyttet til andre salgsdistrikter, firmaer, salgsmuligheter og så videre.</p> <p>Siden for salgsdistriktdetaljer viser selskapsadministratoren hvorvidt salgsdistriktet har underordnede. Selskapsadministratoren kan foreta spørringer på firma, salgsmulighet og så videre ved hjelp av betingelsen Salgsdistrikt = &lt;salgsdistrikt som skal slettes&gt; for å finne ut om salgsdistriktet har tilknyttede firmaer, salgsmuligheter og så videre.</p>
Kjøretøy	<p>Når du sletter et kjøretøy, slettes også disse koblete postene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiviteter (sammen med eventuelle vedlegg som er koblet til aktiviteten)</li> <li>■ Notater</li> <li>■ Vedlegg</li> </ul>

**MERKNAD:** Hvis du vil ha flere opplysninger om koblede poster, se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 173).

## Vise sporinger for poster

I posttyper som støtter sporinger, kan du vise sporingen av endringene som er gjort i de sporede feltene i en post.

Avhengig av hvordan selskapsadministratoren konfigurerer sporingen for posttypen, kan også følgende vises i sporingen:

- En oppføring for opprettelsen av posten
- Hvis posten er slettet eller gjenopprettet: En oppføring for hver av disse handlingene

**MERKNAD:** Hvis en post er slettet, men ikke gjenopprettet, er selve posten ikke lenger tilgjengelig, og du kan derfor ikke vise detaljene om slettehandlingen i de relaterte sporingsopplysningene. Det finnes imidlertid en oppføring for slettehandlingen i hovedsporingen for hele selskapet. Hvis posten gjenopprettes senere, vil det være en oppføring for slettehandlingen og en oppføring for gjenopprettingshandlingen i hovedsporingen for hele selskapet og i sporingsopplysningene i posten. Hvis du vil vise hovedsporingen for hele selskapet, må du ha rettigheten *Gå til hovedsporingstabell i din brukerrolle*.

For endringer i poster viser sporingen gammel og ny verdi i et felt samt tidsstempel og navn på brukeren som gjorde endringen i feltet. Selskapsadministratoren bestemmer hvilke felt som eventuelt skal spores. Hvis du vil ha opplysninger om posttypene som støtter sporinger, og en oversikt over feltene som spores som standard, se [Tilpasse sporing](#) (på side 1116).

**Før du begynner.** For at du skal kunne vise sporingen for en posttype, må selskapsadministratoren konfigurere sideoppsettene for din rolle ved å inkludere det relaterte elementet Sporing i detaljsideoppsettet for den overordnede posttypen. Selskapsadministratoren må også gi deg skrivebeskyttet tilgang til det relaterte elementet Sporing i den overordnede posttypen. Hvis det relaterte elementet Sporing fortsatt ikke vises på postdetaljsiden etter at selskapsadministratoren har fullført konfigurasjonen, klikker du på koblingen Rediger oppsett på postdetaljsiden og legger til sporingen som et område for relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av detaljsideoppsett, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

### *Slik viser du sporingen for en post*

- Rull ned til området for sporingsrelaterte opplysninger på postdetaljsiden.

I hver rad vises oppdateringsdatoen for posten og hvem som har foretatt oppdateringen. Ny og gammel verdi i det endrede sporede feltet vises også.

**MERKNAD:** Hver sporingspost for en endring inneholder bare detaljer om én endring i ett felt. Sporingsposter for endringer vises bare for sporede felt. Hvis en bruker lagrer en post etter å ha endret to felt, og bare ett av disse feltene er sporet, vises en sporingspost bare for endringen i det sporede feltet. Detaljer om endringen i det andre feltet vises ikke.



## Om duplikater ved opprettelse av poster

Når du oppretter en post i Oracle CRM On Demand, får du for mange posttyper en advarsel hvis denne posten allerede finnes. Den eksisterende posten kan forekomme i de gjeldende selskapspostene. Hvis du får feilmeldingen om duplisering, må du avbryte opprettelsen av posten, søke etter den eksisterende posten og oppdatere den.

For følgende posttyper ser ikke Oracle CRM On Demand etter duplikatposter når du oppretter en ny post via brukergrensesnittet:

- Aktivitet
- Firmainntekt
- Vurdering
- Kontaktperson
- Kontaktpersoninntekt
- Egendefinert objekt 01, 02, 03, 04 og høyere
- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Husholdning
- Kundeemne
- Notat
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Produkt for spesialprising

**MERKNAD:** Før du legger til en ny post, bør du søke i postlisten for å være sikker på at posten ikke finnes fra før.

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over feltene som brukes til å bestemme om en post er et duplikat når posten opprettes via brukergrensesnittet.

**MERKNAD:** Hvis du vil ha opplysninger om postduplisering ved import av poster, se [Om postduplikater og eksterne ID-er](#) (på side 1359).

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Firma	Firmanavn og Sted
Firmakonkurrent	Navn på konkurrent
Firmapartner	Navn på partner
Kontaktperson for avtale	Navn på kontaktperson
Avtalebruker	Brukernavn
Vedlegg	Filnavn
Forretningsplan	Plannavn, Type, Status og Periode

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Kampanje	Kildekode
Kampanjemottaker	Kontaktperson
Mål	Navn på mål, Type, Status og Periode
Salgsmulighet	Navn på salgsmulighet og Firma
Konkurrent for salgsmulighet	Navn på konkurrent
Partner for salgsmulighet	Navn på partner
Planfirma	Firma og Forretningsplan
Kontaktperson for plan	Kontaktperson og Navn på forretningsplan
Salgsmulighet for plan	Forretningsplan og Salgsmulighet
Produkt	Produktnavn
Produktkategori	Kategorinavn
Serviceforespørsel	Nummer på serviceforespørsel  <b>MERKNAD:</b> Serviceforespørselsnummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Løsning	Tittel
Kontaktperson for oppgave	Navn på kontaktperson
Oppgavebruker	Brukernavn
Team	Brukernavn
Bruker	Bruker-ID og Selskapspåloggings-ID
<b>Partnerforbindelseshåndtering</b>	
Akkreditering	Navn på akkreditering
Forespørsel om akkreditering	Navn på akkreditering, Navn på partner og Forespørselsdato
Søknad	ID for søknad  <b>MERKNAD:</b> Søknads-ID-en genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Sertifisering	Navn på sertifisering
Forespørsel om sertifisering	Navn på sertifisering, Navn på kontaktperson og Forespørselsdato
Kurs	Navn på kurs
Påmelding for kurs	Navn på kurs, Navn på kandidat og Påmeldingsdato

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Avtaleregistrering	Navn og Hovedpartner
Eksamen	Navn på eksamen
Registrering for eksamen	Navn på eksamen, Navn på kandidat, Eier og Dato for eksamen
Midler	ID for midler <b>MERKNAD:</b> Rad-ID-en for posten settes automatisk inn i feltet ID for midler i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Forespørsel om midler	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
MDF-forespørsel	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
Partner	Navn på partner og Sted
Partnerprogram	Navn på partnerprogram
Prisliste	Prislistenavn og Type
Linjeartikkel i prisliste	Prisliste, Produkt og Type
Forespørsel om spesialpris	Forespørselsnavn og Forespørselsdato
<b>Naturvitenskap</b>	
Fordeling	Fordelingstype, Stopp prøving, Prøve og Eier
Beste tidspunkt for kontaktperson	Dag, Starttidspunkt, Sluttidspunkt, Adresse og Fullt navn på kontaktperson
Delstatslisens for kontaktperson	Lisensnummer og Fullt navn på kontaktperson
Lagersporingsrapport	Type, Status, Årsak, Fullføringsdato, Lagerperiode og Brukerpåloggings-ID for eier
Lagerperiode	Startdato, Aktiv, Avstemt og Eier
MedEd-hendelse	Sluttdato og Navn
Svar på melding	Svar, Sluttidspunkt, Starttidspunkt, Sekvensnummer, Oppfølging og ID for løsning
Meldingsplan	Navn, Redegjørelse obligatorisk, Låsesekvens, Aktiver oppfølging, Status, Type, Produktnavn og Eier
Meldingsplanelement	Redegjørelsesmelding, Sekvensnummer, Type, Overordnet meldingsplan og Navn på løsning
Forbindelser for meldingsplanelement	Type, Overordnet meldingsplanelement og Navn på løsning
Produktdetaljer	Indikasjon og Produkt

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Leverte reklameartikkel	Mengde og Produkt
Prøveansvarsfraskrivelse	Ansvarsfraskrivelsestekst og Status
Leverte prøve	Mengde og Produkt
Prøvelager	Innledende beholdning, Lagerperiode og Prøve
Prøveparti	Partinummer, Utløpsdato, Kan bestilles og Prøve <b>MERKNAD:</b> Feltet Kan bestilles er i produktet som er knyttet til prøven.
Prøvetransaksjon	Navn, Dato og Type
Signatur	Signaturkontroll og Aktivitet
Transaksjonsartikkel	Mengde, Linjenummer, Transaksjonsnummer og Prøve
<b>Finansforvaltning</b>	
Finanskonto	Finanskonto
Finanskontoinnehaver	Bedriftskonto, Navn på finanskontoinnehaver, Finanskonto og Rolle
Eiendel for finanskonto	Finanskonto, Økonomiprodukt og Navn på eiendeler for finanskonto
Økonomiplan	Finanskonto, Navn på økonomiplan og Type
Økonomiprodukt	Navn på økonomiprodukt
Økonomitransaksjon	Finanskonto, Økonomiprodukt og Transaksjons-ID
Portefølje	Kontonummer og Produkt
<b>Forsikring</b>	
Meglerprofil	Partner, År for meglerprofil og Navn på meglerprofil.
Krav	Kravnummer og Polise
Dekning	Dekningsnavn, Dekning og Polise
Skade	Kravnummer, Forsikringseiendom og Skadenavn
Forsikringseiendom	Type, Polise og Sekvensnummer
Involvert part	Kravnummer, Kontaktperson og Rolle
Polise	Polisenummer
Innehaver av polise	Polise, Rolle
<b>Bilindustri</b>	
Forhandler	Navn

Poster av denne typen	Er duplikater hvis alle disse feltene samsvarer
Økonomiopplysninger	Finansieringsdetaljer <b>MERKNAD:</b> Finansieringsdetaljer genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Merke	Merke
Salgshistorikk	Salgsnummer <b>MERKNAD:</b> Salgshistorikknummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Åpningstid	Dag og Åpningstidspunkt
Servicehistorikk	Servicehistorikknummer <b>MERKNAD:</b> Servicehistorikknummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand. Ingen andre felt vurderes ved duplikatkontroll.
Åpningstid	Dag og Åpningstidspunkt
Salgsdistrikt	Navn
Kjøretøy	ID-nummer på kjøretøy
Kontaktperson for kjøretøy	Brukernavn

## Skrive ut opplysninger som vises på sider

På alle sider unntatt redigeringssider kan du skrive ut opplysningene som vises på den aktuelle siden. Alle eksterne grensesnittelementer og koblinger utelates når du skriver ut en side.

### *Slik skriver du ut opplysningene på en side*

- 1 Klikk på koblingen Utskriftsvennlig.
- 2 Klikk på koblingen Skriv ut i vinduet.
- 3 Juster innstillingene for skriveren i vinduet Skriv ut, slik at siden skrives ut i liggende modus.  
Bruk liggende modus for å få en optimal visning av dataene på den utskrevne siden.
- 4 Følg instruksjonene på skjermen for å skrive ut rapporten.

## Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand

Siden Serviceopplysninger inneholder opplysninger om planlagt og nylig utført vedlikeholdsarbeid for produksjons- og testmiljøet i Oracle CRM On Demand. *Produksjonsmiljøet* er miljøet der selskapet utfører alt arbeid i Oracle CRM On Demand. *Testmiljøet* er vanligvis en kopi av produksjonsmiljøet som kan brukes til testformål, for eksempel testing av konfigurasjonsendringer før de aktiveres i produksjonsmiljøet eller testing av oppdateringer før de rulles ut i produksjonsmiljøet.

Siden Serviceopplysninger inneholder også opplysninger om tilgjengeligheten til produksjonsmiljøet i Oracle CRM On Demand i de siste månedene.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand.

### *Slik viser du serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand*

- Rull til bunnen av en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand, og klikk på Serviceopplysninger for å åpne siden Serviceopplysninger.

I området Versjonsopplysninger på siden Serviceopplysninger vises detaljer om versjonsnivå, oppdateringer og så videre. Disse opplysningene gjelder Oracle CRM On Demand-miljøet der du er pålogget, og brukes av Oracle til feilsøkingsformål. Du kan bli bedt om å oppgi disse opplysningene hvis du kontakter Oracle for å få assistanse.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises i området Opplysninger om tilgjengelighet for produksjon på siden.

Felt	Beskrivelse
Måned	Kalendermåneden som tilgjengelighetsopplysningene gjelder for.
Tilgjengelighet (%)	Prosentandelen av tiden i den angitte måneden som produksjonsmiljøet i Oracle CRM On Demand var tilgjengelig.  <b>MERKNAD:</b> Tilgjengelighetsopplysninger oppgis omtrent midt i måneden for den forrige kalendermåneden. I sjeldne tilfeller kan tilgjengelighetsopplysningene bli endret etter at de er oppgitt for første gang.

Opplysninger om vedlikeholdsplan for produksjonsmiljøet og testmiljøet vises i to separate områder på siden Serviceopplysninger.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av opplysningene som vises i områdene for vedlikeholdsplan på siden.

Felt	Beskrivelse
Vedlikeholdsdato	Datoen for vedlikeholdsarbeidet. Fremtidige datoer angir planlagt vedlikeholdsarbeid, og kan endres.
Anslått starttidspunkt	Det anslåtte starttidspunktet for økten. Tidspunktet vises i den lokale tidssonen.
Anslått varighet	Et anslag for hvor lang tid økten vil ta, oppgitt i timer.

Felt	Beskrivelse
(timer)	
Vedlikeholdstype	Typen av vedlikehold som ble eller vil bli utført, for eksempel standardvedlikehold eller en oppdateringsinstallasjon.  <b>MERKNAD:</b> Hvis datoen for vedlikeholdsarbeidet er i fremtiden, kan opplysningene om vedlikeholdstype endres.
Siste oppdatering	Datoen da opplysningene for vedlikeholdsarbeidet sist ble oppdatert.

**MERKNAD:** Koblingen Diagnostikk på siden Serviceopplysninger gir deg tilgang til diagnostikkopplysninger. Opplysningene er kryptert av sikkerhetshensyn. Hvis du kontakter Oracle for å få assistanse, kan du bli bedt om å klikke på koblingen Diagnostikk og sende de krypterte opplysningene til Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet

Hvis du glemmer brukerpåloggings-ID-en, kan du be om å få den tilsendt via e-post på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du glemmer passordet, kan du be om å få tilbakestilt passordet, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Tilbakestill personlig passord. Også dette gjøres på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.

Hvis du glemmer både brukerpåloggings-ID-en og passordet, kan du hente brukerpåloggings-ID-en og deretter bruke denne, sammen med sikkerhetsspørsmålene som er definert i Oracle CRM On Demand, til å tilbakestille passordet.

Når du henter brukerpåloggings-ID-en eller tilbakestiller passordet, må du merke deg følgende:

- Hvis du vil hente en brukerpåloggings-ID, må du kjenne den primære e-postadressen som er lagret i den aktuelle brukerposten i Oracle CRM On Demand. Hvis du har problemer med å hente en brukerpåloggings-ID, må du kontakte selskapsadministratoren for å få verifisert den primære e-postadressen.
- Hvis du vil tilbakestille et passord, må du kjenne den tilhørende brukerpåloggings-ID-en. Hvis du glemmer både passordet og brukerpåloggings-ID-en, må du derfor først hente brukerpåloggings-ID-en og deretter bruke denne til å tilbakestille passordet.
- Hvis du vil tilbakestille et passord, må du vite svarene på sikkerhetsspørsmålene som er definert i Oracle CRM On Demand.
- Hver gang du får tilsendt brukerpåloggings-ID-en, opprettes en oppføring i sporingen i brukerposten.
- Hver gang du tilbakestiller passordet, opprettes en oppføring i sporingen i brukerposten.

### *Slik henter du en brukerpåloggings-ID*

- 1 Klikk på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Jeg har glemt brukerpåloggings-ID-en på siden Angi et valg.

- 3 Angi den primære e-postadressen som er lagret i den tilhørende brukerposten i Oracle CRM On Demand, og klikk på Start.

Avhengig av e-postadressen du angir, skjer følgende:

- Hvis den angitte e-postadressen er syntaktisk korrekt, vises en bekreftelsesmelding, ellers får du en feilmelding.
- Hvis den angitte e-postadressen er den riktige primæradressen i brukerposten, sendes en e-post med brukerpåloggings-ID-en til e-postadressen.
- Hvis den angitte e-postadressen er syntaktisk korrekt, men ikke er den riktige primæradressen i brukerkontoen, sendes ikke en e-post. I så fall må du kontakte selskapsadministratoren for å få verifisert den riktige primære e-postadressen.

**MERKNAD:** Hvis du har mer enn én konto i Oracle CRM On Demand, inneholder e-posten den aktive brukerpåloggings-ID-en for hver konto, med mindre kontoen er konfigurert bare for engangspålogging. Kontakt selskapsadministratoren hvis du ikke vet om en konto er konfigurert bare for engangspålogging.

Hvis du kjenner passordet når du mottar e-posten med brukerpåloggings-ID-en, kan du gå tilbake til påloggingssiden og logge på Oracle CRM On Demand som vanlig.

**MERKNAD:** Du kan sende opptil tre forespørsler om å få tilsendt brukerpåloggings-ID-en innenfor en periode på 24 timer.

Hvis du glemmer passordet, kan du tilbakestille det ved å følge fremgangsmåten nedenfor.

### *Slik tilbakestiller du passordet*

- 1 Klikk på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Jeg har glemt passordet på siden Angi et valg.
- 3 Angi din brukerpåloggings-ID på siden Har du glemt passordet?, og klikk på Start.

Hvis du angir riktig brukerpåloggings-ID, vises en bekreftelsesmelding, og du mottar en e-post med en midlertidig kobling til Oracle CRM On Demand.

- 4 Klikk på den midlertidige koblingen i e-posten for å få tilgang til Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvor lenge den midlertidige koblingen skal være gyldig, og hvor mange ganger du kan prøve å logge på via den midlertidige koblingen.

- 5 Angi svarene på sikkerhetsspørsmålene på siden Tilbakestill passord, og klikk på Send.
- 6 Skriv inn et nytt passord i feltet Nytt passord på siden Oppdater passord, og skriv inn det samme passordet på nytt i feltet Bekreft nytt passord.
- 7 Klikk på Lagre for å lagre det nye passordet.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvor mange ganger du kan tilbakestille passordet i løpet av et bestemt tidsrom.



## Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand

Selskapsadministratoren kan angi maksimumsvarigheten for en aktiv Oracle CRM On Demand-økt for selskapet. Hvis selskapsadministratoren angir 0 (null) som verdi for innstillingen for maksimumsvarighet, er det ingen begrensninger på varigheten av en aktiv økt.

Hvis en interaktiv brukerøkt når den angitte maksimumsvarigheten, og du prøver å utføre en ny handling i Oracle CRM On Demand, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, kommer du tilbake til påloggingssiden, og du må logge på igjen for å gå tilbake til siden du prøvde å få tilgang til. Hvis du bruker Web-tjenester og den aktive økten tidsavbrytes, må klienten for Web-tjenester autentiseres på nytt før du kan fortsette å bruke Web-tjenester.

## Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand

Selskapsadministratoren kan angi om samtidige økter skal være tillatt. *Samtidige økter* oppstår når de samme brukerpåloggingsopplysningene brukes til å logge på Oracle CRM On Demand mer enn én gang, fra ulike nettlesere og på samme tid. Bare interaktive brukerøkter telles. Tilkoblinger til Oracle CRM On Demand via Web-tjenester eller skrivebordsklienter regnes ikke som samtidige økter.

Selskapsadministratoren angir om samtidige økter skal være tillatt. Tabellen nedenfor viser virkemåten når brukerne prøver å logge på Oracle CRM On Demand med brukerpåloggingsopplysninger som allerede er i bruk for minst én eksisterende økt, avhengig av valget selskapsadministratoren aktiverer.

Valg	Virkemåte
Tillat med varsel	<p>Den nye økten er tillatt. Når brukeren logger på den nye økten, skjer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I den nye økten vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at det finnes minst én annen samtidig økt. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren.</li> <li>Neste gang brukeren utfører en Oracle CRM On Demand-handling i en av de eksisterende samtidige øktene, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at en samtidig økt er startet. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren.</li> </ul>
Tillat uten varsel	Den nye økten er tillatt. Det gis ingen varsler i den nye økten eller i en eksisterende økt for å angi at en samtidig økt er aktiv.
Forhindre og avslutt eksisterende	<p>Den nye økten er tillatt, men den eksisterende økten avsluttes. Når brukeren logger på den nye økten, skjer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I den nye økten vises en melding på Oracle CRM On Demand-siden om at en annen økt med de samme påloggingsopplysningene vil bli avsluttet. Meldingen inneholder en kobling som brukeren kan klikke på for å vise påloggingshistorikken for brukeren.</li> <li>Neste gang brukeren utfører en Oracle CRM On Demand-handling i</li> </ul>

Valg	Virkemåte
	den opprinnelige økten, for eksempel klikke på en kobling, fane eller knapp, kommer brukeren tilbake til påloggingssiden, der det vises en melding om at økten er avsluttet fordi en annen bruker har logget på med de samme brukerpåloggingsopplysningene.

## Systemkrav for Oracle CRM On Demand

Du finner opplysninger om systemkravene for Oracle CRM On Demand på [Web-området for Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

## Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand

Et sett med versjonsmerknader leveres med hver versjon av Oracle CRM On Demand. Versjonsmerknadene omhandler mindre endringer i Oracle CRM On Demand, som forandrer den eksisterende virkemåten eller brukergrensesnittet. Du finner versjonsmerknadene på Web-området for senteret for opplæring og support, som du får tilgang til ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

## Kontakte Oracle

Oracle tilbyr en rekke tjenester, og du er velkommen til å komme med forslag vedrørende denne applikasjonen. Du kan gjøre ett eller flere av følgende:

- Foreslå forbedringer i produktet, våre tjenester eller våre prosesser på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Be om salgsmateriell eller opplysninger om våre nye produkter og salgskampanjer på <http://www.crmondemand.com/>
- Foreslå forbedringer i den elektroniske hjelpen ved å sende en e-post til [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## Avslutte Oracle CRM On Demand

**ADVARSEL:** Før du avslutter Oracle CRM On Demand, må du uttrykkelig lagre alle data og lukke alle åpne vinduer, for eksempel skjermbilder for opprettelse av nye poster. Hvis du bruker telefonsenterapplikasjonen Oracle Contact On Demand, må du endre arbeidsstatusen til Ikke tilgjengelig før du logger av.

### ***Slik avslutter du Oracle CRM On Demand***

- Klikk på Logg av øverst til høyre på Oracle CRM On Demand-siden.

Hvis du lukker nettleservinduet for å avslutte Oracle CRM On Demand, vil økten være åpen til den blir tidsavbrutt. Tidsavbruddsintervallet er vanligvis satt til 10-15 minutter.

**MERKNAD:** Hvis du vil logge på som en annen bruker, klikker du på koblingen Logg av øverst til høyre. Hvis du ikke eksplisitt logger av, lukkes ikke nettleserforekomsten, og det forutsettes at den første brukeren fortsatt er pålogget i forhold til alle visninger og data.



## 2 Kalender og aktiviteter

---

Bruk kalendersidene til å se gjennom, opprette og oppdatere aktiviteter samt se gjennom og oppdatere planlagte besøk.

En *aktivitet* består av oppgaver som må utføres før en bestemt dato, og avtaler du vil planlegge for et bestemt tidspunkt. Oppgaver og avtaler kan være møter, kundebesøk, demonstrasjoner eller hendelser. Forskjellen mellom oppgaver og avtaler er at oppgaver vises i en oppgaveliste og har en forfallsdato og status, mens avtaler er tidfestet i kalenderen med eksakt dato og klokkeslett.

Et *planlagt besøk* er et besøk som er spesifikt for Naturvitenskap, og som opprettes med statusen Planlagt som en foreløpig plassholder for et salgsbesøk til en lege, et sykehus eller en klinikk. Følgende fargekoding brukes for å skille mellom planlagte besøk og andre avtaler, aktiviteter eller tidsplanlagte besøk i kalenderen:

- Avtaler, aktiviteter og tidsplanlagte besøk vises med blå skrift i kalenderen.
- Planlagte besøk, det vil si besøk med statusen Planlagt, vises med rød skrift i kalenderen.

Som standard er planlagte besøk ikke synlige i kalenderen. Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen, må din brukerrolle omfatte Naturvitenskap-rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender.

### Arbeide med kalendersidene

Kalendersidene er hovedområdet for håndtering av aktiviteter. Standardsiden er siden Dagskalender, som består av områdene Dagskalender, Kalendervisning, Åpne oppgaver og Planlagte besøk.

Hvis du vil vise området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Området Planlagte besøk inneholder en oversikt over opptil to uker med planlagte besøk for selgeren i kronologisk rekkefølge samt følgende opplysninger for hvert planlagte besøk: Besøksdato og starttidspunkt, tidspunkt på dagen, emne, kontaktpersonen som skal besøkes og andre adresseopplysninger for kontaktpersonen. Følgende fargekoding brukes i området Planlagte besøk på kalendersidene:

- Forfalte planlagte besøk med et starttidspunkt i fortiden vises med rød skrift.
- Kommende planlagte besøk med et starttidspunkt i fremtiden vises med blå skrift.

Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130), [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492) og [Massebesøksplanlegging](#) (på side 138).

**MERKNAD:** Hvis rollen din omfatter rettigheten Del kalender, har du kanskje flere funksjoner på kalendersidene enn de som er angitt på standardsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilleggsfunksjonalitet, se [Siden Kalenderinnstillinger](#) (på side 145).

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre i dags- eller ukekalenderen.

**MERKNAD:** Kommunikasjonsaktiviteter som er generert i Oracle Contact On Demand, tilhører en bestemt aktivitetsundertype, og vises derfor ikke på kalendersidene eller i aktivitetslistene.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en oppgave	Klikk på Ny på tittellinjen på siden Åpne oppgaver. Legg inn oppgaveopplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Slette en oppgave	Klikk på koblingen for oppgaven du vil slette. Klikk på Slett på siden Oppgavedetaljer.
Opprette en avtale	Klikk på Ny avtale på tittellinjen på siden Kalender. Legg inn avtaleopplysningene på avtaleredigeringsiden, og lagre posten.
Slette en avtale	Klikk på koblingen for avtalen du vil slette. Klikk på Slett på siden Avtaledetaljer.
Gå til en bestemt dag	Klikk på dagskoblingen i området Kalendervisning.
Gå til en bestemt måned	Klikk på pilene i området Kalendervisning.
Merke en oppgave som fullført	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. Klikk på koblingen Emne for oppgaven du vil merke som fullført, på aktivitetslistesiden. Klikk på Merk som fullført på siden Oppgavedetaljer.
Bla gjennom kalenderen dag for dag	Klikk på pilene i området Dagskalender.
Oppdatere en aktivitet	Klikk på koblingen for aktiviteten (avtale, oppgave eller planlagt besøk) du vil oppdatere. Rediger feltene internt på avtale-, oppgave- eller besøksdetaljsiden, eller klikk på Rediger for å åpne avtale-, oppgave- eller besøksredigeringsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se <a href="#">Oppdatere postdetaljer</a> (på side 61).
Vise en liste over avtaler, oppgaver (åpne, lukkede eller alle), aktiviteter eller planlagte besøk	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver. Klikk på rullegardinlisten på aktivitetslistesiden, og endre valget.
Vise dagens avtaler	Klikk på ikonet 1 i kalenderen.
Vise detaljer om en aktivitet	Klikk på koblingen for aktiviteten (avtale, oppgave eller planlagt besøk) du vil vise.
Vise avtaler for hele måneden	Klikk på ikonet 31 i kalenderen.
Vise avtaler for hele uken	Klikk på ikonet 7 i kalenderen.

## Håndtere kalendere og aktiviteter

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av kalendere og aktiviteter her:

- [Vise aktiviteter](#) (på side 124)
- [Opprette aktiviteter](#) (på side 124)
- [Oppdatere aktiviteter](#) (på side 125)
- [Begrense visning av aktivitetsposter](#) (på side 128)
- [Merke oppgaver som fullført](#) (på side 129)
- [Tilordne aktiviteter til en annen ansatt](#) (på side 130)
- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Justere svar på meldinger](#) (på side 141)
- [Tidfeste avtaler med andre](#) (på side 142)
- [Massebesøksplanlegging](#) (på side 138)
- [Bruke aktivitetsvurderingsskript](#) (på side 148)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter](#) (på side 522)

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Del kalender, kan du også utføre følgende prosedyrer:

- [Vise andre personers kalendere](#) (på side 144)
- [Dele din kalender](#) (på side 146)
- [Angi standard kalendervisning](#) (på side 146)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147)

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Del kalender og selskapet bruker valget for standard gruppetilknytning, kan du også utføre denne prosedyren: [Vise gruppeoppgavelister](#) (på side 148).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Vise aktiviteter

Aktiviteter vises på flere sider i Oracle CRM On Demand:

### ■ Min hjemmeside

Min hjemmeside inneholder separate lister for avtaler og oppgaver, sortert etter dato.

### ■ Kalender

På kalendersidene vises avtaler på samme måte som i en avtalebok, åpnet på dagens tidsplan. Du kan vise andre dager ved å bruke de månedlige kalendrene til høyre eller ved å klikke på ikonene 1, 7 og 31 ovenfor avtalene for å åpne ønsket kalendervisning.

Sidene for dags- og ukekalender inneholder også en liste over oppgaver, sortert etter forfallsdato som standard.

### ■ Detallside for posttyper, for eksempel firmaer, kontaktpersoner og så videre.

Detallsidene inneholder områder som viser åpne aktiviteter og fullførte aktiviteter som er koblet til en bestemt post.

**MERKNAD:** Du kan også synkronisere aktivitetsposter med Oracle Offline On Demand (Offline client) og med Microsoft Outlook eller Lotus Notes ved hjelp av Oracle PIM Sync On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 657).

## Om oppgavehåndtering

En måte å håndtere oppgaver på, er å prioritere dem etter viktighet eller hastegrad. Du prioriterer en oppgave ved å gi den et nivå, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Oppgaveprioriteten er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet. Du endrer prioritetsnivået for en oppgave på siden Rediger oppgave. Standardprioriteten for en oppgave er 3 - Lav.

**TIPS:** Oppgaver som vises i rødt, har overskredet forfallsdatoen.

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

Hvis du vil ha opplysninger om fanen Gruppeoppgaveliste, som er tilgjengelig for selskaper som bruker gruppefunksjonen, se [Vise gruppeoppgavelister](#) (på side 148).

## Opprette aktiviteter

Du oppretter alltid en aktivitet (oppgave eller avtale) ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i applikasjonen, avhengig av hva du arbeider med og hva du trenger å gjøre.



Denne delen inneholder en beskrivelse av én metode for å opprette en aktivitet, der du kan legge til posten mens du fortsetter å arbeide i hovedområdet i applikasjonen. Hvis du vil ha en beskrivelse av alle metodene, se [Opprette poster](#) (på side 39).

### ***Slik oppretter du en aktivitet via området Opprett på handlingslinjen***

- 1 Klikk på Avtale eller Oppgave i området Opprett på handlingslinjen.
- 2 Legg inn aktivitetsopplysningene i skjermbildet.  
Hvis du vil ha opplysninger om feltene i aktivitetsposter, se [Aktivitetsfelt](#) (på side 149).
- 3 Lagre posten.

### **Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Aktivitetsfelt](#) (på side 149)
- [Arbeide med kalendersidene](#) (på side 121)
- [Bruke Offline Client](#) (på side 658)
- [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667)
- [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 684)

## **Oppdatere aktiviteter**

Du kan oppdatere opplysningene i aktivitetsposten, herunder endre poststatusen til fullført, hvis du har redigeringstilgang til posten.

### ***Slik oppdaterer du aktivitetsopplysninger***

- 1 Velg oppgaven eller avtalen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rediger feltene internt på avtale- eller oppgavedetaljsiden, eller klikk på Rediger for å åpne avtale- eller oppgaveredigeringssiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

## **Arbeide med aktivitetslister**

Listen over poster som vises på aktivitetslistesiden, er avhengig av hvordan du får tilgang til siden:

- Hvis du åpner aktivitetslistesiden direkte fra kalendersidene, inneholder listen alle åpne aktiviteter som er tilordnet til deg.
- Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra en postdetaljside, inneholder listen enten åpne aktiviteter eller lukkede aktiviteter som er koblet til posten.

Følgende aktiviteter vises i listen Åpne aktiviteter som åpnes fra en postdetaljside:

- Alle koblede avtaler som er synlige for deg og som har en fullføringsdato og et fullføringstidspunkt som er senere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett.
- Alle koblede oppgaver som er synlige for deg og som ikke har en fullføringsdato.

Som standard sorteres postene i listen Åpne aktiviteter etter feltet Fullføringsdato. Poster der feltet Fullføringsdato er tomt, vises nederst i listen Åpne aktiviteter. Derfor vises åpne oppgaver nederst i listen Åpne aktiviteter, etter alle åpne avtaler. Feltet Fullføringsdato vises ikke som standard i listen Åpne aktiviteter som du kan åpne fra postdetaljsider, men selskapsadministratoren kan legge til feltet i listen.

Følgende aktiviteter vises i listen Lukkede aktiviteter som åpnes fra en postdetaljside:

- Alle koblede avtaler som er synlige for deg og som har en fullføringsdato og et fullføringstidspunkt som er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett
- Alle koblede oppgaver som er synlige for deg og som har en fullføringsdato og et fullføringstidspunkt som er tidligere enn dagens dato og gjeldende klokkeslett

**MERKNAD:** Innholdet på aktivitetslistesiden er begrenset til poster der navnet ditt finnes i feltet Eier, i feltet Delegert av eller i listen over brukere.

På aktivitetslistesiden kan du opprette nye aktiviteter eller vise en oversikt over eksisterende aktiviteter. Du kan redigere felt internt på aktivitetslistesiden. Du kan også velge en aktivitet som du vil vise, oppdatere eller slette. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra kalendersidene, kan du bruke rullegardinmenyen til å bytte til en annen aktivitetsliste. Rullegardinmenyen inneholder både standardlister som leveres med applikasjonen, og egendefinerte lister for selskapet.

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren har lagt deg til i en gruppe, vises fanen Gruppeoppgaver på kalendersidene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på aktivitetslistesiden.

**MERKNAD:** Hvis du åpner aktivitetslistesiden fra en postdetaljside, vil noen av disse funksjonene kanskje ikke være tilgjengelige.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til aktiviteter i bøker eller fjerne aktiviteter fra bøker	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Bunketilordne bok. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Tilordne poster til bøker</a> (på side 1250).
Opprette en ny aktivitetsliste	Klikk på Meny på tittellinjen på aktivitetslistesiden, og velg Opprett ny liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en oppgave	Klikk på Ny oppgave på tittelinnen på aktivitetslistesiden. Legg inn de nødvendige opplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Opprette en avtale	Klikk på Ny avtale på tittelinnen på aktivitetslistesiden. Legg inn de nødvendige opplysningene på avtaleredigeringsiden, og lagre posten.
Slette alle poster fra listen	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Bunkesletting. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Slette og gjenopprette poster</a> (på side 102).
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Eksportere poster i lister</a> (på side 83).
Søke etter en aktivitet (oppgave eller avtale)	Klikk på kolonneoverskriften Emne for å sortere dataene. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for aktiviteter som begynner med et tall.
Håndtere alle aktivitetslistene	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 81).
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Begrens liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Oppdatere en gruppe med aktivitetsposter samtidig	Klikk på Meny på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Masseoppdatering. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Oppdatere postgrupper</a> (på side 87).
Oppdatere en aktivitet	Rediger felt internt på aktivitetslistesiden, eller velg aktiviteten for å åpne detaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se <a href="#">Oppdatere postdetaljer</a> (på side 61).
Vise et delsett av aktiviteter (oppgaver eller avtaler)	Klikk på rullegardinlisten på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og endre valget (Fullførte oppgaver, Åpne oppgaver, Mine oppgaver eller Mine avtaler).
Vise alle aktiviteter (oppgaver og avtaler)	Klikk på rullegardinlisten på tittelinnen på aktivitetslistesiden, og velg Alle aktiviteter.

## Standard aktivitetslister

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene.

Aktivitetsliste	Filtre
Fullførte oppgaver	Oppgaver som har en fullføringsdato i fortiden
Delegerte oppgaver - fullførte	Oppgaver du har opprettet og tilordnet til andre brukere, og som har en fullføringsdato i fortiden
Delegerte oppgaver - åpne	Oppgaver du har opprettet og tilordnet til andre brukere, og som ikke har en fullføringsdato eller en fullføringsdato i fremtiden
Delegerte oppgaver - forfalte	Oppgaver du har opprettet og tilordnet til andre brukere, og som har overskredet forfallsdatoen
Mine aktiviteter	Alle dine aktiviteter, inkludert oppgaver og avtaler
Mine avtaler	Alle dine avtaler
Mine daglige besøk	Henvisningsbesøk, vurderingsbesøk eller fødselsdagsbesøk som skal gjennomføres i dag
Mine åpne oppgaver	Dine oppgaver der det ikke er merket av i boksen Fullført og som skal utføres i løpet av de neste 90 dagene
Mine oppgaver	Alle dine oppgaver
Mine ukentlige besøk	Henvisningsbesøk, vurderingsbesøk eller fødselsdagsbesøk som skal gjennomføres denne uken
Åpne aktiviteter	Kombinert liste over: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oppgaver som er tilordnet til deg, og som ikke har en fullføringsdato eller en fullføringsdato i fremtiden</li> <li>■ Fremtidige avtaler som er tilordnet til deg</li> </ul>
Åpne oppgaver	Oppgaver der det ikke er merket av i boksen Fullført og som skal utføres i løpet av de neste 90 dagene
Planlagte besøk	Dine planlagte besøk <b>MERKNAD:</b> Denne listen gjelder bare for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Begrense visning av aktivitetsposter

Du kan begrense aktivitetene som vises, ved å velge en filtrert liste. En liste viser et delsett av aktivitetene som oppfyller kriteriene som er lagret i listen.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

**Før du begynner.** Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan gå til oppgave- eller avtaleredigeringssiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i applikasjonen, ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke alle de tilgjengelige feltverdiene for rullegardinlister.

#### *Slik åpner du en filtrert liste for aktiviteter*

- 1 Klikk på fanen Kalender.
- 2 Klikk på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver på kalendersiden.
- 3 Endre valget i rullegardinlisten på aktivitetslistesiden.

#### *Slik oppretter du en filtrert liste for aktiviteter*

- 1 Klikk på fanen Kalender.
- 2 Klikk på Vis fullstendig liste i området Åpne oppgaver på kalendersiden.
- 3 Klikk på Meny og velg Håndter lister på aktivitetslistesiden.
- 4 Klikk på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 5 Følg fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

## Merke oppgaver som fullført

Du kan merke oppgaver som fullført. En fullført oppgave blir værende i enkelte lister, for eksempel Alle aktiviteter og Mine aktiviteter, men fullførte oppgaver forsvinner fra Min hjemmeside.

Hvis fullførte oppgaver er koblet til poster, flyttes de fra listen Åpne aktiviteter til listen Fullførte aktiviteter på detaljsiden for den aktuelle posten.

#### *Slik merker du en oppgave som fullført*

- 1 Velg oppgaven.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger oppgaver, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Merk som fullført på siden Oppgavedetaljer.

## Tilordne aktiviteter til en annen ansatt

Du kan tilordne en aktivitet til en annen ansatt hvis du har redigeringstilgang til posten. Som hovedregel kan du redigere en post hvis du eier den eller hvis eieren rapporterer til deg, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense en brukers tilgang.

Når du har tilordnet en aktivitet til en annen ansatt, vises aktiviteten automatisk i listene Mine aktiviteter eller Mine oppgaver for den nye brukeren. Etter tilordningen vises navnet ditt i feltet Delegert av for aktiviteten, og posten vil fortsatt være synlig for deg. Den tilordnede aktiviteten beholder også alle tidligere tilknytninger for aktiviteten. Du kan spore oppgaver som du har tilordnet til andre, ved hjelp av listene for delegerte oppgaver i rullegardinlisten på din egen aktivitetslisteside.

### *Slik tilordner du en aktivitet til en annen ansatt*

- 1 Velg aktiviteten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Plasser markøren i feltet Eier på siden Avtaledetaljer, og klikk på oppslagsikonet.

- 3 Klikk på koblingen Velg ved siden av navnet på den nye eieren i oppslagsvinduet.

Navnet på den nye eieren vises i feltet Eier på siden Avtaledetaljer.

## Spore salgsbesøk til kunder

**MERKNAD:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Du kan gjøre følgende på besøksdetaljsiden:

- Spore salgsbesøk til kunder og registrere opplysninger, for eksempel om produkter eller løsninger dere har diskutert, prøver, reklameartikler eller opplæringsmateriale du har lagt igjen samt relaterte kontaktpersoner.
- Lagre opplysningene som en mal, også kalt et *smartbesøk*. Smartbesøksmalen er nyttig når du besøker flere kunder i samme ærend, for eksempel registrering av kirurger. Du kan gjøre malen privat eller tilgjengelig for allmenn bruk (offentlig).

Når du bruker smartbesøksmalen for et nytt besøk, legges de fleste opplysningene fra smartbesøket automatisk inn i den nye posten, inkludert detaljer om produkter, leverte reklameartikler og leverte prøver i forhold til besøket. Andre felt, for eksempel partinumre for leverte prøver, lagres imidlertid ikke som en del av malen.

Når du har aktivert smartbesøksmalen for et besøk, kan du deretter oppdatere de øvrige feltene for å spore detaljer om det aktuelle besøket.

Hvis selskapsadministratoren har inkludert feltet Siste besøksdato på firma- eller kontaktpersonredigeringssiden, oppdateres dette feltet automatisk i det koblede firmaet og alle koblede kontaktpersoner. Oppdateringen skjer når du endrer besøkspostens status til Fullført og lagrer posten. Feltet gjenspeiler starttidspunktet og datoen for besøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om smartbesøk, se [Håndtere smartbesøk](#) (se "Administrere smartbesøk" på side 1547).

- Sende besøksopplysningene til bruk i avstemmingsprosessen for lagerperioder.

Følgende skjer i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition når besøksdetaljopplysninger sendes:

- Besøksaktiviteten får statusen Sendt.
- Eventuelle besøksdetaljposter med statusen Sendt låses for å forhindre at disse postene endres eller slettes. Hvis du vil ha opplysninger om postlåsing for besøksaktivitetsposter, se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Det opprettes en utbetalingstransaksjon som brukes i avstemmingsprosessen for lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 472), [Prosess for lageravstemming](#) (se "Fremgangsmåten for å avstemme lageret" på side 476), [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 490).

### *Slik sporer du et salgsbesøk til en kunde*

- 1 Gå til hjemmesiden for firmaer eller kontaktpersoner.

- 2 Velg firmaet eller kontaktpersonen for besøket.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**MERKNAD:** Du kan planlegge et salgsbesøk for opptil 25 kunder samtidig ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for flere kunder, se [Massebesøksplanlegging](#) (på side 138).

- 3 Rull ned til området Besøk på firmadetalj- eller kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Nytt besøk eller Autobesøk for å opprette en ny besøkspost.

**MERKNAD:** Hvis området Besøk ikke er synlig på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Besøk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- Når du klikker på Nytt besøk, kommer du til siden Rediger besøk, der du må angi de fleste opplysninger manuelt for den nye besøksposten.

Angi Besøk i feltet Type, ellers får du ikke tilgang til følgende relaterte elementer: Leverte prøver, Reklameartikler, Detaljer om produkter.

- Når du klikker på Autobesøk, kommer du til siden Detaljer om besøk, der følgende feltdata fylles ut automatisk for den nye besøksposten:

- Feltet Status har verdien Planlagt.
- Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
- Feltet Emne har verdien Automatisert besøk, og inneholder navnet på firmaet eller kontaktpersonen.
- Feltet Type har verdien Besøk.

**ADVARSEL:** Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder må ikke prøve å deaktivere eller tilpasse Type = Besøk.

**4** Gjør følgende på siden Rediger besøk eller Detaljer om besøk:

Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

**a** Registrer eller oppdater opplysninger.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Egendefinerte felt som selskapsadministratoren har definert, lagres i smartbesøksmalen.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om besøk</b>	
Emne	Begrenset til 100 tegn. Navnet på smartbesøksmalen.
Primær kontaktperson	Fylles ut automatisk. Skrivebeskyttet.  Hvis dette besøket er koblet til både et firma og en kontaktperson, vises besøksposten som relaterte opplysninger både på firmadetaljsiden og kontaktpersondetaljsiden.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Firma	Fylles ut automatisk. Skrivebeskyttet.  Hvis dette besøket er koblet til både et firma og en kontaktperson, vises besøksposten som relaterte opplysninger både på firmadetaljsiden og kontaktpersondetaljsiden.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Adresse	Viser den fullstendige adressen, som er hentet fra de enkelte adressefeltene for firma- eller kontaktpersonposten.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Smartbesøk	Hvis din brukerrolle omfatter denne rettigheten, kan du velge en smartbesøksmal.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Status	Status for besøket, som kan være én av følgende: Tilordnet, Fullført, Utsatt, Inngående samtale, I nettpprat, Pågår, Ikke startet, Planlagt, Signert, Sendt, Venter på en annen.  Når statusen er Planlagt, vises besøket i kalenderen markert med rød skrift, og i området Planlagte besøk på kalendersidene. Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen og i området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender.



Felt	Beskrivelse
	<b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Valuta for aktivitet	Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren har konfigurert denne funksjonen.
Mål	Begrenset til 1 500 tegn
Starttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da besøket begynner. Standardverdien er dagens dato og 12:00.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Varighet	Beregnet verdi (i minutter) basert på starttidspunkt og sluttidspunkt.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Sluttidspunkt	Standardverdien er starttidspunktet pluss 30 minutter.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Type	Besøk, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Møte, Personlig, Presentasjon, Annet eller Oppgave.  Hvis du vil håndtere prøver, må du velge Besøk.
Besøkstype	Viser Firmabesøk, Yrkesmessig besøk eller Generelt besøk, avhengig av besøkstypen. Skrivebeskyttet.  Hvis du vil foreta prøveadministrasjon, må besøkstypen være enten Firmabesøk eller Yrkesmessig samtale.
Referansenummer	Tekstfelt som kan brukes til å lagre referansenummeret til et relatert element, for eksempel et signert dokument.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Kostnad	<b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Papirsignatur	<b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.
Privat	<b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres ikke til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en mal for smartbesøk.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Begrenset til 16 350 tegn.
Neste besøk	Begrenset til 1 500 tegn. <b>MERKNAD:</b> Dette feltet kopieres <i>ikke</i> over til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

**5** Lagre posten, og legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten.

- Klikk på Lagre på siden Rediger besøk, og legg til linjeartikler i besøket på siden Detaljer om besøk.
- Legg til linjeartikler i besøket på siden Detaljer om besøk, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost og lagrer besøksopplysninger, se oppgavene nedenfor.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler produktdetaljopplysninger til en besøkspost.

### *Slik kobler du produktdetaljopplysninger til en besøkspost*

**1** Rull ned til området Tilgjengelige produkter for detaljutforming eller området Detaljer om produkter på besøksdetaljsiden.

**MERKNAD:** Hvis det ønskede området ikke er synlig på besøksdetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

**a** Legg inn de nødvendige opplysningene i feltene Indikasjon, Prioritet (valgfritt) og Problemer (valgfritt) i området Tilgjengelige produkter for detaljutforming.

Bare produkter av kategoritypen Detaljer om produkter, som er tildelt til selgeren og er aktive på dagens dato, er synlige i listen over tilgjengelige produkter og kan kobles til besøksposten.

**b** Klikk på Ny i området Detaljer om produkter, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for produktdetaljer.

**MERKNAD:** Produktdetaljfelt kopieres over til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om produktdetaljer	
Produktkategori	Produktkategorien, som er definert av produktadministratoren i selskapet. (Skrivebeskyttet.) Kan for eksempel være ett av følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leverte prøver</li> <li>■ Levert reklameartikkel</li> <li>■ Detaljer om produkter</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
Produkt	Navnet på produktet (for eksempel et medisinsk apparat) som er diskutert med kunden eller demonstrert for kunden. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. (Obligatorisk.)  <b>MERKNAD:</b> Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel eller Detaljer om produkter som er tildelt til selgeren, finnes på selgerens lager (når det gjelder prøver og reklameartikler) og er aktive på gjeldende besøksdato, kan kobles til en besøkspost.  Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av produkter, se <a href="#">Konfigurere selskapsprodukter</a> (se " <a href="#">Sette opp selskapsprodukter</a> " på side 1533) og <a href="#">Produktfelt</a> (på side 502).
Prioritet	Valgfritt felt som kunden kan bruke.
Indikasjon	Tilstanden som produktet behandler. Eksempler er Allergi, Astma, Arytmi og Hjertesvikt. Bruk rullegardinlisten til å velge en indikasjon. (Obligatorisk.)
Problemer	Valgfritt felt som kunden kan bruke. Eksempler er Bivirkninger, Virkning, Kostnad kontra standarder og Pris. Bruk rullegardinlisten til å velge et problem.

#### 1 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for produktdetaljer i besøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om leverte prøver til en besøkspost.

### *Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en besøkspost*

#### 1 Rull ned til området Tilgjengelige prøver for levering eller området Leverte prøver på besøksdetaljsiden.

**MERKNAD:** Hvis det ønskede området ikke er synlig på besøksdetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

##### a Legg inn de nødvendige opplysningene i feltet Mengde i området Tilgjengelige prøver for levering.

Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, som er tildelt til og finnes på selgerens lager, er synlige i listen over tilgjengelige prøver og kan kobles til besøksposten.

##### b Klikk på Ny i området Leverte prøver, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for leverte prøver.

**MERKNAD:** Felt for leverte prøver, *unntatt* Partinummer, kopieres over til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om levert prøve</b>	
Produktkategori	Produktkategorien, som er definert av produktadministratoren i selskapet.

Felt	Beskrivelse
	(Skrivebeskyttet.) Kan for eksempel være ett av følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leverte prøver</li> <li>■ Levert reklameartikkel</li> <li>■ Detaljer om produkter</li> </ul>
Produkt	Navnet på produktprøven (for eksempel et nytt legemiddel som har kommet på markedet) som er levert til kontaktpersonen. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. (Obligatorisk.) <p><b>MERKNAD:</b> Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel eller Detaljer om produkter som er tildelt til selgeren, finnes på selgerens lager (når det gjelder prøver og reklameartikler) og er aktive på gjeldende besøksdato, kan kobles til en besøkspost.</p> <p>Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av produkter, se <a href="#">Konfigurere selskapsprodukter</a> (se "<a href="#">Sette opp selskapsprodukter</a>" på side 1533) og <a href="#">Produktfelt</a> (på side 502).</p>
Partinummer	Partinummeret for det valgte prøveproduktet. <p><b>MERKNAD:</b> Dette er bare aktuelt hvis du bruker partinummre til å spore prøver i lageret. Når du legger til eller oppdaterer en prøveleveringspost, kan bare prøvepartier der det er merket av i boksen Lager etter parti registreres i dette feltet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Prøvepartier</a> (på side 509) og <a href="#">Prøvepartifelt</a> (på side 511).</p>
Mengde	Antall prøveartikler som er levert til kontaktpersonen. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 998.

#### 1 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for leverte prøver i besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om leverte prøver, se [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost.

#### ***Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost***

- 1 Rull ned til området Tilgjengelige reklameartikler for levering eller området Reklameartikler på besøksdetaljsiden.

**MERKNAD:** Hvis det ønskede området ikke er synlig på besøksdetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- a Legg inn de nødvendige opplysningene i feltet Mengde i området Tilgjengelige reklameartikler for levering.

Bare produkter av kategoritypen Levert reklameartikkel, som er tildelt til og finnes på selgerens lager, er synlige i listen over tilgjengelige reklameartikler og kan kobles til besøksposten.

- b** Klikk på Ny i området Reklameartikler, og legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringsiden for levert reklameartikkel.

**MERKNAD:** Reklameartikkelfelt kopieres til den nye posten når du oppretter en ny besøkspost fra en smartbesøksmal.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om leverte reklameartikler</b>	
Produkt	<p>Navnet på reklameartikkelen (for eksempel en penn eller golfball) eller opplæringsartikkelen (for eksempel en hvitbok eller brukermanual) som er levert til kontaktpersonen. Velg elementet ved hjelp av oppslagsvelgeren. (Obligatorisk.)</p> <p><b>MERKNAD:</b> Bare produkter av kategoritypen Leverte prøver, Levert reklameartikkel eller Detaljer om produkter som er tildelt til selgeren, finnes på selgerens lager (når det gjelder prøver og reklameartikler) og er aktive på gjeldende besøksdato, kan kobles til en besøkspost.</p> <p>Hvis du vil ha opplysninger om konfigurering av produkter, se <a href="#">Konfigurere selskapsprodukter</a> (se "Sette opp selskapsprodukter" på side 1533) og <a href="#">Produktfelt</a> (på side 502).</p>
Mengde	Antall reklame- eller opplæringsartikler som er levert til kontaktpersonen. Mengden må være et tall mellom 1 og 9 998.
Maksimum per fordeling	Maksimumsmengden av reklameartikler som det er tillatt å dele ut i løpet av fordelingsperioden.
Produktkategori	<p>Produktkategorien, som er definert av produktadministratoren i selskapet. (Skrivebeskyttet.) Kan for eksempel være ett av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leverte prøver</li> <li>■ Levert reklameartikkel</li> <li>■ Detaljer om produkter</li> </ul>
Besøksdato	Datoen for kundebesøket. Skrivebeskyttet.
Maksimum per besøk	Maksimumsmengden av reklameartikler som det er tillatt å dele ut ved et besøk. (Skrivebeskyttet.)
Beregnet sum av mengdefordeling	Den totale mengden av reklameartikler som er delt ut (hittil) i fordelingsperioden. (Skrivebeskyttet.)

- 1** Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for reklameartikler i besøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du lagrer besøksopplysninger som en mal.

### *Slik lagrer du besøksopplysninger som en mal*

- Klikk på ønsket knapp på besøksdetaljsiden:
    - **Lagre som privat smartbesøk.** Bare du selv kan bruke malen.
    - **Lagre som felles smartbesøk.** Legger til malen i listen slik at andre kan bruke den.
- MERKNAD:** Hver gang du klikker på knappen, lagres posten som et separat smartbesøk. Denne applikasjonssiden blir stående åpen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sender besøksdetaljopplysninger for lagersporing.

### *Slik sender du besøksdetaljopplysninger for lagersporing*

- Når alle opplysningene er registrert og lagret på besøksdetaljsiden, klikker du på Send (øverst på besøksdetaljsiden) for å sende opplysningene som en utbetalingstransaksjon til bruk i behandlingen av prøver.

## Massebesøksplanlegging

Du kan opprette et planlagt besøk for én eller flere kunder på følgende måter:

- Fra detaljsiden for firma eller kontaktperson med statusen Planlagt.

Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for en kunde fra detaljsiden for firma eller kontaktperson, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).
- Fra listesiden for firma eller kontaktperson ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging.

Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av et planlagt besøk for flere kunder fra listesiden for firma eller kontaktperson ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging, se prosedyrene nedenfor.

Vær oppmerksom på følgende når du planlegger besøk:

- Når besøket har statusen Planlagt, vises besøket i kalenderen markert med rød skrift og i området Planlagte besøk på kalendersiden.

Området Planlagte besøk på kalendersiden inneholder en oversikt over opptil to uker med planlagte besøk i kronologisk rekkefølge for selgeren samt følgende opplysninger for hvert planlagte besøk: Besøksdato og starttidspunkt, tidspunkt på dagen, emne, kontaktpersonen som skal besøkes og andre adresseopplysninger for kontaktpersonen.

Følgende fargekoding brukes i området Planlagte besøk på kalendersiden:

  - Forfalte planlagte besøk med et starttidspunkt i fortiden vises med rød skrift.
  - Kommende planlagte besøk med et starttidspunkt i fremtiden vises med blå skrift.

**MERKNAD:** Hvis du vil vise planlagte besøk i kalenderen og området Planlagte besøk på kalendersiden, må din brukerrolle omfatte rettigheten **Besøk: Planlagte besøk i kalender**.
- Når besøket har en annen status enn Planlagt, vises besøket i kalenderen markert med blå skrift.

Du kan opprette et planlagt besøk for opptil 25 kunder ved hjelp av funksjonen for massebesøksplanlegging i Oracle CRM On Demand. Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette et planlagt besøk for flere kontaktpersoner.

## Slik oppretter du et planlagt besøk for flere kontaktpersoner samtidig

- 1 Gå til hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Velg ønsket kontaktpersonliste i området Lister over kontaktpersoner på siden.
- 3 Klikk på Meny og velg Massebesøksplanlegging på kontaktpersonlistesiden.
- 4 Angi følgende opplysninger på siden Planlagte besøk for hver kontaktperson du vil inkludere i massebesøksplanen:
  - Angi planlagt ukedag for besøket.  
Gyldige valg er Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag og Søndag.
  - Angi det beste besøkstidspunktet.  
Gyldige valg er Tidlig morgen (07 til 09), Morgen (09 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Tidlig ettermiddag (13 til 15), Ettermiddag (15 til 17), Tidlig kveld (17 til 19), Kveld (19 til 21) og Sen kveld (21 til 23).
- 5 Klikk på Fullfør.

På kalendersiden vises nå alle planlagte besøk med rød skrift i kalenderen og i området Planlagte besøk på siden, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Ovenfor kalenderen vises en informasjonsmelding med antall planlagte besøk som er opprettet.
- 6 Klikk på ønsket kobling i kalenderen eller ønsket emne kobling i området Planlagte besøk på kalendersiden for å åpne besøksdetaljsiden.

Følgende feltdata settes inn automatisk for hver nye besøkspost som opprettes via massebesøksplanlegging:

  - Feltet Status har verdien Planlagt.
  - Startdato har en verdi som kombinerer Ukedag og Beste tidspunkt for besøk.
  - Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
  - Feltet Emne har verdien Yrkesmessig samtale pluss kontaktpersonnavnet for besøk som er opprettet fra kontaktpersonlisten, eller Firmabesøk pluss firmanavnet for besøk som er opprettet fra firmalisten.
  - Feltet Type har verdien Besøk.
- 7 Registrer eller oppdater opplysninger i de øvrige feltene på besøksdetaljsiden etter behov.

Hvis du for eksempel vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på besøksdetaljsiden, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

- 8 Legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer, opplysninger om leverte prøver og reklameartikler til besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil opprette et planlagt besøk for flere firmaer.

### Slik oppretter du et planlagt besøk for flere firmaer samtidig

- 1 Gå til hjemmesiden for firmaer.
- 2 Velg ønsket firmaliste i området Firmalister på siden.
- 3 Klikk på Meny og velg Massebesøksplanlegging på firmalistesiden.
- 4 Angi følgende opplysninger på siden Planlagte besøk for hvert firma du vil inkludere i massebesøksplanen:
  - Angi planlagt ukedag for besøket.  
Gyldige valg er Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lørdag og Søndag.
  - Angi det beste besøkstidspunktet.  
Gyldige valg er Tidlig morgen (07 til 09), Morgen (09 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Tidlig ettermiddag (13 til 15), Ettermiddag (15 til 17), Tidlig kveld (17 til 19), Kveld (19 til 21) og Sen kveld (21 til 23).
- 5 Klikk på Fullfør.  
På kalendersiden vises nå alle planlagte besøk med rød skrift i kalenderen og i området Planlagte besøk på siden, forutsatt at din brukerrolle omfatter rettigheten Besøk: Planlagte besøk i kalender. Ovenfor kalenderen vises en informasjonsmelding med antall planlagte besøk som er opprettet.
- 6 Klikk på ønsket kobling i kalenderen eller ønsket emne kobling i området Planlagte besøk på kalendersiden for å åpne besøksdetaljsiden.  
Følgende feltdata settes inn automatisk for hver nye besøkspost som opprettes via massebesøksplanlegging:
  - Feltet Status har verdien Planlagt.
  - Startdato har en verdi som kombinerer Ukedag og Beste tidspunkt for besøk.
  - Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
  - Feltet Emne har verdien Yrkesmessig samtale pluss kontaktpersonnavn for besøk som er opprettet fra kontaktpersonlisten, eller Firmabesøk pluss firmanavn for besøk som er opprettet fra firmalisten.
  - Feltet Type har verdien Besøk.
- 7 Registrer eller oppdater opplysninger i de øvrige feltene på besøksdetaljsiden etter behov.



Hvis du for eksempel vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.

Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på besøksdetaljsiden, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

- 8 Legg om nødvendig til linjeartikler i besøksposten, og klikk deretter på enten Lagre som privat smartbesøk eller Lagre som felles smartbesøk.

Du kan koble opplysninger om produktdetaljer, opplysninger om leverte prøver og reklameartikler til besøksposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i en besøkspost, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130)
- [Leverer prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492)

## Justere svar på meldinger

Et *meldingssvar* er tilbakemeldinger som mottas fra målgruppen under presentasjonen av en meldingsplan i løpet av en bestemt periode. Tilbakemeldingen er basert på presentatørens museklikk eller trykk med en tavlepenn. Slike tilbakemeldinger samles inn kontinuerlig gjennom leveringen av en meldingsplan, og spores på grunnlag av tid og det spesifikke meldingsplanelementet som presenteres. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingsplaner, se [Meldingsplaner](#) (på side 518).

Meldingssvarene som vises, er innhentet og utfylt fra PCD-leveringsprogramvaren. Svar som er relevante for tidligere samhandlinger, må vises i Oracle CRM On Demand. Endringsrettigheter for disse svarene må bare gis til administrative personer som har myndighet til å justere meldingsplansvar med tilbakevirkende kraft.

Din brukerrolle må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold hvis du vil arbeide med meldingssvarsidene.

**MERKNAD:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Slik justerer du et meldingssvar

- 1 Rull til området for relatert element for meldingssvar på en samtaledetaljside eller en løsningsdetaljside, og klikk på Ny.

**MERKNAD:** Hvis du ikke ser området Svar på melding på samtaledetaljsiden eller løsningsdetaljsiden, må du legge til området som beskrevet i [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648) eller kontakte selskapsadministratoren.

- 2 Vis og juster følgende felt etter behov på redigeringssiden for meldingssvar:

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om svar på melding</b>	
Meldingsplan	Meldingsplanen som vises for et bestemt meldingssvar. Klikk på velgerikonet for å velge en eksisterende meldingsplan.
Sekvens	Sekvensnummeret for meldingsplanelementet som tilsvarer et bestemt svar. (Obligatorisk felt.)
Meldingsplanelement	Dette feltet inneholder det spesifikke meldingsplanelementet som vises for meldingsplanen.
Løsning	Det underliggende multimedie- eller grafikkfilinnholdet som er emnet for svaret. (Obligatorisk felt.)
Svar	Følgende svarverdier er forhåndskonfigurert: Fortsett diskusjon, Trenger data, Godtatt, Ikke interessert og Avvist. Velg en verdi i rullegardinlisten. (Obligatorisk felt.)
Notater	Beskrivende tilleggsopplysninger om svaret.
Område	En komponent i et presentasjonselement (for eksempel et diagram) som presentatøren kan aktivere under en presentasjon. Denne komponenten er emnet for en bestemt svarverdi.
Starttidspunkt	Begynnelsen på svarperioden da det første meldingssvaret ble mottatt. Klikk på kalenderikonet for å velge startdato og -klokkeslett hvis du vil justere. (Obligatorisk felt.)
Sluttidspunkt	Slutten på svarperioden da det siste meldingssvaret ble mottatt. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdato og -klokkeslett hvis du vil justere. (Obligatorisk felt.)
Varighet	Perioden (i sekunder) mellom starttidspunktet og sluttidspunktet.
Oppfølging	Presentatøren merker av i denne boksen under presentasjonen av en meldingsplan for å angi at en oppfølgingsforespørsel er sendt for et bestemt segment i meldingsplanen. (En oppfølgingsforespørsel kan gjelde oversending av litteratur eller lignende.) Dette feltet er obligatorisk, og er ikke avmerket som standard.

**3** Lagre posten hvis du har justert noen av feltene.

## Tidfeste avtaler med andre

Gjør følgende når du vil tidfeste en avtale og varsle andre om avtalen:

**1** Opprett en avtale.

**2** Inviter kontaktpersoner og brukere.

Når du tidfester avtaler med andre, skiller applikasjonen mellom følgende:

- **Kontaktpersoner.** Kunder, partnere og så videre som er oppført som kontaktpersonposter i selskapsopplysningene.
- **Brukere.** Oracle CRM On Demand-brukere i selskapet.

**3** Kontroller brukernes tilgjengelighet

Du kan vise tilgjengeligheten for brukere, men ikke kontaktpersoner, ettersom du ikke har tilgang til kalendere utenfor applikasjonen.

**MERKNAD:** Hvis du vil gjøre dette, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

**4** Send varsel om avtalen til alle inviterte deltakere.***Slik legger du til inviterte deltakere i avtalen*****1** Opprett avtalen, legg inn avtaleopplysningene og lagre posten.**2** Rull ned til området Kontaktpersoner på avtaledetaljsiden, og klikk på Legg til.

**MERKNAD:** Du må kanskje legge til områdene Kontaktperson og Bruker i oppsettet. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

**3** Velg en eksisterende kontaktperson i oppslagsvinduet, eller klikk på Ny og opprett kontaktpersonposten. De valgte kontaktpersonene vises i alfabetisk rekkefølge.**4** Klikk på OK.

**MERKNAD:** Hvis du vil vise en annen person som primær kontaktperson, klikker du på koblingen Rediger ved siden av avtalen på kalendersiden. Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Primær kontaktperson på siden Rediger avtale, velg den nye primære kontaktpersonen og klikk på Lagre. Den primære kontaktpersonen vises i kalendersammendraget. Den nye primære kontaktpersonen legges også til i området Kontaktpersoner på siden Avtaledetaljer, hvis den ikke allerede finnes der.

**5** Rull ned til området Brukere på avtaledetaljsiden, og klikk på Legg til.**6** Velg brukerne du vil invitere til avtalen, i oppslagsvinduet.

Listen som vises i oppslagsvinduet, inneholder alle Oracle CRM On Demand-brukerne i selskapet.

**7** Klikk på Lagre.***Slik kontrollerer du brukernes tilgjengelighet*****1** Klikk på Brukertilgjengelighet på siden Avtaledetaljer.

Hvis knappen Brukertilgjengelighet skal være synlig, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

En kombinert kalender vises med listen over brukere og deres kalendere. Rader for brukere som ikke har delt sin kalender med deg, vises som tomme felt.

Hvis du vil vise opplysninger om opptatt tid på kalenderen, holder du musepekeren over avtalen.

- 2 Slik viser du tilgjengeligheten for en annen dag
  - Klikk på pilene i kalenderhodet for å bla til neste eller forrige dag
  - Klikk på kalenderikonet i kalenderhodet
- 3 Oppdater om nødvendig avtaledato og -klokkeslett.
- 4 Lagre posten.

**ADVARSEL:** Du får ingen advarselsmelding hvis du oppretter en overlappende avtale.

### *Slik sender du et e-postvarsel til inviterte deltakere (kontaktpersoner og brukere)*

- 1 Klikk på Send e-post på siden Avtaledetaljer.
- 2 En e-post åpnes med disse opplysningene:
  - **Til.** Inviterte deltakere (kontaktpersoner og brukere)

Hvis listen overskrider 70 inviterte deltakere, sendes e-posten til de øvrige deltakerne, men e-postadressene deres vises ikke på til-linjen.
  - **Emne.** Ordet *Avtale* etterfulgt av feltverdiene for emne, sted, dato, starttidspunkt og sluttidspunkt.

## Vise andre personers kalendere

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Du kan vise:

- En annen brukers kalender

Du kan vise de enkeltstående kalenderne til brukere i din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe) eller brukere som rapporterer til deg, og kalenderne til andre brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg.
- En gruppekalender (hvis du er medlem av en gruppe) som kombinerer kalenderne til alle medlemmene av gruppen i én kalendervisning

**MERKNAD:** Listen viser brukerne i alfabetisk rekkefølge. Hvis listen inneholder mer enn ti brukere, må du bla gjennom listen for å vise de øvrige brukernes kalendere.

Hvis du vil ha flere opplysninger om grupper, se [Gruppehåndtering](#) (på side 1253).
- Egendefinerte visninger som kombinerer andre brukeres kalendere

Hvis du for eksempel arbeider på et korttidsprosjekt med et avgrenset antall brukere i ulike funksjoner, kan du opprette en egendefinert visning som inneholder kalendere bare for disse brukerne. Dermed kan du se tidsplanen for disse brukerne i én visning. Når du oppretter en egendefinert kalendervisning, kan du legge til følgende brukere i visningen:

- Brukere som er medlemmer av din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe)
- Brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg eller én av dine underordnede

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte kalendervisninger, se [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147).

Kalenderne viser klokkeslett i din lokale tidssone, fra 07 til 19. Bare inviterte deltakere og eiere av avtaler kan vise detaljene for private avtaler.

### *Slik viser du en annen brukers kalender*

- 1 Klikk om nødvendig på fanen Bruker på kalendersiden.
- 2 Klikk på oppslagsikonet på tittellinjen, og klikk på brukerens etternavn i oppslagsvinduet.  
Denne brukerens kalender hentes inn i brukervisningen.

**MERKNAD:** Du kan bare velge blant brukere som deler sine kalendere med deg, og brukere som er medlemmer av din gruppe.

### *Slik går du raskt tilbake til din egen kalender*

- Klikk på knappen Min kalender på tittellinjen.

### *Slik viser du en kombinert kalender for alle gruppemedlemmer*

- 1 Klikk på fanen Gruppe på kalendersiden.
- 2 Du kan gjøre følgende i den kombinerte kalenderen:
  - Klikke på et brukernavn for å gå til denne brukerens personlige kalender.
  - Klikke på en dato for å gå til gruppevisningen for denne dagen.

### **Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger om egendefinerte kalendervisninger i følgende emne:

[Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147)

## **Siden Kalenderinnstillinger**

Klikk på et emne for å vise instruksjoner for å utføre følgende oppgaver fra siden Kalenderinnstillinger:

- [Dele din kalender](#) (på side 146)
- [Angi standard kalendervisning](#) (på side 146)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147)

**MERKNAD:** Kalenderen fungerer bare som en gregoriansk kalender. Den kan ikke konfigureres for andre kalendersystemer.

## Dele din kalender

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Hvis du vil utvide tilgangen til din kalender utover gruppemedlemmer, må du eksplisitt dele kalenderen med den andre brukeren.

### *Slik deler du din kalender*

- 1 Klikk på Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Del kalender på siden Kalenderinnstillinger.  
Hvis du er medlem av en gruppe, er medlemmene av gruppen oppført i området Standarddeling.
- 3 Klikk på Legg til brukere i området Min kalenderdelingsliste.
- 4 Velg brukerne du vil dele kalenderen din med, på siden Delt kalender.
- 5 Lagre endringene.

## Angi standard kalendervisning

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Du kan angi hvilken standardvisning som skal åpnes hver gang du klikker på fanen Kalender.

### *Slik angir du standard kalendervisning*

- 1 Klikk på Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Standard kalendervisning på siden Kalenderinnstillinger.
- 3 Velg en kalendervisning på siden Standard kalenderinnstillinger.
- 4 Lagre endringene.

## Legge til egendefinerte kalendervisninger

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Del kalender.

Hvis du er medlem av en gruppe (og rollen din omfatter rettigheten Del kalender), kan du automatisk vise en sammenslått kalender som kombinerer kalenderne til alle medlemmene i gruppen i én kalendervisning. Det kan imidlertid være hensiktsmessig å definere andre kombinerte kalendervisninger for å dekke spesifikke behov. Hvis du vil definere kombinerte kalendervisninger, legger du til en egendefinert visning.

Hvis du for eksempel arbeider på et korttidsprosjekt med et avgrenset antall brukere i forskjellige funksjoner, kan du opprette en egendefinert visning som inneholder kalendere bare for disse brukerne. Dermed kan du se tidsplanen for disse brukerne i én visning. Når du oppretter en egendefinert kalendervisning, kan du legge til følgende brukere i visningen:

- Brukere som er medlemmer av din gruppe (hvis du er medlem av en gruppe)
- Brukere som eksplisitt deler sin kalender med deg

**MERKNAD:** I egendefinerte visninger er det ikke tillatt å endre startdagen for uken eller starttidspunktet for dagen.

### *Slik legger du til en egendefinert kalendervisning*

- 1 Klikk på koblingen Kalenderoppsett på kalendersidene.
- 2 Klikk på Håndter gruppevisninger på siden Kalenderinnstillinger.  
Navnet på gruppen din vises i området Standardvisninger på siden Håndter visninger.
- 3 Klikk på Legg til.
- 4 Angi et navn og en beskrivelse for visningen på siden Håndter visning.

**MERKNAD:** Du kan ikke dele kalendere med en hel gruppe, men du må i stedet legge til hvert medlem av den aktuelle gruppen som brukere i en egendefinert visning.

- 5 Lagre posten.
- 6 Klikk på navnet på den nye gruppen på siden Håndter visninger.  
Detaljsiden Håndter visning vises.
- 7 Klikk på Legg til medlemmer, og velg brukere.
- 8 Lagre posten.  
Den nye visningen vises i rullegardinlisten i fanen Kalendergruppe.

## Vise gruppeoppgavelister

Hvis selskapet bruker valget for gruppetilknytning, kan du vise en konsolidert liste over oppgaver som eies av medlemmer i din gruppe. Hvis du vil ha flere opplysninger om grupper, se [Gruppehåndtering](#) (på side 1253).

### *Slik viser du gruppeoppgavelister*

- 1 Klikk på fanen Gruppeoppgaver på kalendersiden.
- 2 Velg oppgavelisten du vil vise, i rullegardinlisten.

Oppgavelistene inneholder alle oppgaver som er opprettet av et medlem i din gruppe (med unntak av oppgaver som brukerne har merket som private).

## Bruke aktivitetsvurderingsskript

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved innsamling av opplysninger om og evaluering av aktiviteter, for eksempel oppgaver, avtaler og salgsbesøk. Et *vurderingsskript* består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektas og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

**MERKNAD:** Aktivitetsvurderinger er foreløpig ikke aktivert for smartbesøk.

**Før du begynner.** Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript](#) (på side 1540).

### *Slik bruker du et aktivitetsvurderingsskript*

- 1 Velg aktiviteten.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om valg av aktiviteter, se [Søke etter poster](#) (på side 42). Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 121).
- 2 Rull ned til området Aktivitetsvurdering på detaljsiden (besøk, avtale eller oppgave) for aktiviteten, og klikk på Legg til.

**MERKNAD:** Klikk på koblingen Rediger oppsett hvis området Aktivitetsvurdering ikke vises.

- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg svaret for hvert skriptspørsmål på siden Aktivitetsvurderinger, og klikk på Lagre.  
Detaljsiden (besøk, avtale eller oppgave) for aktiviteten vises på nytt.  
Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.



## Aktivitetsfelt

Bruk siden Rediger oppgave til å legge til en oppgave eller oppdatere detaljer for en eksisterende oppgave. Bruk siden Rediger avtale til å legge til en avtale eller oppdatere detaljer for en eksisterende avtale. Bruk siden Rediger besøk til å oppdatere detaljene for et eksisterende planlagt besøk. På redigeringsssidene vises hele settet med felt for en oppgave eller avtale.

**TIPS:** Du kan også redigere aktivitetene på aktivitetslistesiden og på sidene for avtale-, oppgave- og besøksdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene på redigerings siden for oppgaver og avtaler. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

Felt	Beskrivelse
Firma	Firma som er koblet til denne aktiviteten.
Godkjenningsstatus	Godkjenningsstatusen for posten når oppgaven opprettes. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet, og de kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave</a> (på side 1280). Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Besøksresultat	Resultatet for aktivitetstypen Fødselsdagsbesøk, Henvisningsbesøk eller Vurderingsbesøk, for eksempel Utenfor rekkevidde, Avtale, Hold kontakten eller Inaktiv fil. Når du angir en verdi i dette feltet, blir det skrivebeskyttet.
Kampanje	Kampanjen som er koblet til denne aktiviteten.
Fullføringsdato	Datoen og klokkeslettet da aktiviteten ble fullført. For oppgaver fylles dette feltet ut automatisk når feltet Status får verdien Fullført eller du klikker på knappen Merk som fullført. For avtaler får Fullføringsdato automatisk samme verdi som sluttdatoen når avtalen opprettes og lagres, men hvis feltet Fullføringsdato ikke er konfigurert som et skrivebeskyttet felt, kan du angi en annen dato enn sluttdatoen for avtalen i dette feltet.
Fullført	Det merkes automatisk av i denne boksen når en oppgave merkes som fullført.
Primær kontaktperson	Den primære kontaktpersonen som er koblet til denne aktiviteten. For selskaper som bruker gruppefunksjonen, er dette den primære kontaktpersonen i kalendervisningene.

Felt	Beskrivelse
Delegert av	Brukeren som opprettet oppgaven og deretter tilordnet den til en annen eier. Dette feltet fylles ut automatisk når oppgaven tilordnes til en annen eier.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om denne aktiviteten. Begrenset til 16 350 tegn.
Forfallsdato	Datoen da denne oppgaven må være utført (gjelder bare for oppgaver).
Sluttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da avtalen er ferdig (gjelder bare for avtaler). Standardverdien er dagens dato og 13:00. Dette feltet oppdateres automatisk i Oracle CRM On Demand, basert på avtalens starttidspunkt og varighet.
Kundeemne	Kundeemne som er koblet til denne aktiviteten.
Sted	Stedet der avtalen finner sted (gjelder bare for avtaler).
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer aktivitetsposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
Salgsmulighet	Salgsmulighet som er koblet til denne aktiviteten.
Eier	Eieren av denne aktiviteten.
Prioritet	Prioritetsnivå, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioritetsnivået gjelder bare for oppgaver. Standardverdien er 3 - Lav.  <b>MERKNAD:</b> Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.
Privat	Indikerer at aktivitetsposten bare er synlig for deg, selv om aktiviteten er koblet til en post som er synlig for andre. Når du synkroniserer med Microsoft Outlook, kan du bruke dette feltet til å definere et filter for å hindre at private poster lastes til Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Synkronisere med annen programvare</a> (på side 667).
Avvisningsårsak	Angir hvorfor en artikkel er returnert eller avvist. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet, og de kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave</a> (på side 1280). Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceforespørsel	Serviceforespørsel som er koblet til denne aktiviteten.
Starttidspunkt	Datoen og klokkeslettet da avtalen begynner (gjelder bare for avtaler). Standardverdien er dagens dato og 12:00.
Status	Statusen for en oppgave, for eksempel Fullført, Utsatt, Pågår, Venter på en annen eller Ikke startet. Standardverdien er Pågår.
Emne	Tittel eller kort beskrivelse av denne aktiviteten.

Felt	Beskrivelse
Undertype	Objekttypen for godkjenningen. Dette feltet vises ikke som standard. Selskapsadministratorer kan legge til feltet i aktivitetssideoppsettet, og de kan bruke feltet som hjelp til å spore postgodkjenninger for Partner Relationship Management. Feltet kan fylles ut som del av en arbeidsflyt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave</a> (på side 1280). Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av Partner Relationship Management, se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Type	For oppgaver: En kategori, for eksempel Godkjenning, Fødselsdagsbesøk, Besøk, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Lunsj, Møte, Personlig, Presentasjon, Annet, Henvisningsbesøk, Vurderingsbesøk eller Oppgave.
Type	På aktivitetslistesiden: Aktivitetstypen, enten Oppgave eller Avtale.



# 3 Markedsføring

---

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for markedsføringsopplysninger:

- **Kampanjer.** Bruk disse sidene til å håndtere markedsføringskampanjer og generere kvalifiserte kundeemner og salgsmuligheter.
- **Kundeemner.** Bruk disse sidene til å spore kundeemner for nye salgsmuligheter og automatisere prosessen for omgjøring av kundeemner.

## Håndtere markedsføring

Markedsføringshåndtering består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for håndtering av kampanjer](#) (på side 153).
- 2 [Prosess for håndtering av kundeemner](#) (på side 154).

## Prosess for håndtering av kampanjer

Kampanjehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Opprette en kampanjepost. Se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kampanjefelt](#) (på side 160).
- 2 Tilordne kampanjemottakere. Se [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer](#) (på side 158).
- 3 Utarbeide e-postinnhold hvis det dreier seg om en e-postkampanje. Hvis du vil ha flere opplysninger, se den elektroniske hjelpen for Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Gjennomføre kampanjen.
- 5 Spore kampanjerespons. Se [Registrere respons på kampanjer](#) (på side 159).
- 6 Måle kampanjeeffektivitet. Se [Måle kampanjeeffektivitet](#) (på side 160).

- 7 Knytte kundeemner til kampanjen. Hvis kampanjen genererer kundeemner, må du knytte de nye kundeemnene til kampanjen som de stammer fra. Se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kundeemnefelt](#) (på side 177).

## Prosess for håndtering av kundeemner

Kundeemnehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Definere tilknytningsregler for kundeemner. Se [Om tilknytningsregler](#) (på side 1306) og [Konfigurere tilknytningsregler](#) (se "[Sette opp tilknytningsregler](#)" på side 1309).
- 2 Definere regler for omgjøring av kundeemner. Se [Kundeemner](#) (på side 162) og [Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner](#) (se "[Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#)" på side 1316).
- 3 Definere oppsett for omgjøring av kundeemner. Se [Opprette oppsett for omgjøring av kundeemner](#) (se "[Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#)" på side 1317).
- 4 Opprette skript for kvalifisering av kundeemner. Se [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner](#) (på side 171).
- 5 Kvalifisere kundeemnet. Se [Kvalifisere kundeemner](#) (på side 171).
- 6 Gjøre om eller avvise kundeemnet.  
Du kan gjøre om kundeemner til firma-, kontaktperson-, avtaleregistrerings- eller salgsmulighetsposter. Se [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 173). Hvis du beslutter at et kundeemne ikke er verdifullt, kan du fjerne det fra prosessen for administrasjon av kundeemner. Se [Avvise kundeemner](#) (på side 176).

## Kampanjer

Bruk kampanjesidene til å opprette, oppdatere og spore kampanjer. En *kampanje* er en kommunikasjonsform eller et prosjekt som brukes til å formidle et markedsføringsbudskap til én eller flere mottakergrupper, inkludert eksisterende og potensielle kunder. Kampanjer innebærer vanligvis et salgsfremstøt via ulike kommunikasjonskanaler for å beholde nåværende kunder eller skaffe nye kunder. Målet er å skape økt interesse for selskapets produkter og tjenester.

Du kan gjøre følgende ved hjelp av kampanjer:

- Lagre kampanjeopplysninger, for eksempel budsjetterte kostnader sammenlignet med faktiske kostnader, målsatte kundeemner og markedsføringsmateriale (for eksempel brosjyrer og trykksaker), på ett sted.
- Dele visninger av kampanjer med markedsføringsteamet og dele enhetlige kampanjeopplysninger med salgsteamet fra samme sted i sanntid.
- Se på kampanjeresultater ved å vise kundeemner og salgsmuligheter, som genereres for hver kampanje.
- Bruke forhåndsbygde rapporter til å måle resultatene og fastslå effekten av kampanjeaktivitetene i sanntid.

- Foreta historiske sammenligninger mellom nyere og tidligere kampanjer for å identifisere trender.

Salgs- og markedsføringsledere kan importere kundeemner og koble dem til en eksisterende kampanje. Kundeemneopplysningene må først formateres i en fil med kommadelte verdier (CSV-fil).

## Kampanjer, kundeemner, salgsmuligheter og kontaktpersoner

Under en kampanje kan du generere flere kundeemner som kobles til kampanjen. Hvis du gjør om noen av disse kundeemnene til nye salgsmuligheter, kontaktpersoner eller firmaer, videreføres koblingen til kampanjen fra de opprinnelige kundeemnene til de omgjorte salgsmulighetene, kontaktpersonene og firmaene. Eksempel: Kampanje A oppretter 100 kundeemner, E1-E100. Du kobler hvert av disse kundeemnene til Kampanje A. Kundeemnene E1-E90 viser intet inntekspotensial. Kundeemnene E91-E100 viser faktisk inntekspotensial, og du kan derfor gjøre dem om til salgsmuligheter, M1-M10. Hver av disse salgsmulighetene kobles automatisk til Kampanje A på grunnlag av det opprinnelige kundeemnet. Noen måneder senere vil du se på effektiviteten til Kampanje A. Du viser posten for Kampanje A, og ser at det finnes 100 tilkoblede kundeemner og 10 tilkoblede salgsmuligheter. Du kan sammenligne disse resultatene med tidligere kampanjer eller med dine forventninger for denne kampanjen, og foreta justeringer etter behov.

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren legger til egendefinerte felt for kundeemner, videreføres ikke disse feltene til salgsmulighetspostene når kundeemnet gjøres om til en salgsmulighet eller kontaktperson. Unntaket er når selskapsadministratoren definerer tilleggstilordning via funksjonen for tilordning av omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av kundeemnefelt, se [Tilordne tilleggsfelt ved omgjøring av kundeemne](#) (se "Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne" på side 1316).

## Arbeide med hjemmesiden for kampanje

Hjemmesiden for kampanje er startpunktet for all kampanjehåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kampanje. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en kampanje

Du kan opprette en kampanje ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kampanjer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kampanjefelt](#) (på side 160).

### Arbeide med kampanjelister

Området Kampanjelister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kampanjer.

Kampanjeliste	Filter
Alle aktive	Kampanjer der feltet Status har verdien Aktiv

Kampanjeliste	Filter
kampanjer	
Alle fullførte kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Fullført
Alle planlagte kampanjer	Kampanjer der feltet Status har verdien Planlagt
Nylig opprettede kampanjer	Alle kampanjer, sortert etter opprettelsesdato, med den sist opprettede kampanjen øverst i listen
Nylig endrede kampanjer	Alle kampanjer, sortert etter endringsdato, med den sist endrede kampanjen øverst i listen
Alle kampanjer	Ingen. Listen inneholder alle kampanjer for selskapet, sortert etter kampanjenavn, i stigende rekkefølge.
Mine nylig endrede kampanjer	Alle kampanjer som du eier. Listen er sortert etter endringsdato, med den sist endrede kampanjen øverst i listen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig viste kampanjer

Området Mine nylig viste kampanjer inneholder de seneste kampanjene du har vist.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Arbeide med kampanjeoppgaver

Området Oppgaver for kampanje inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kampanjen som oppgaven er knyttet til, klikker du på kampanjenavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.



## Vise aktive kampanjer

I området Aktive kampanjer vises en liste over kampanjer som pågår.

- Hvis du vil vise en aktiv kampanje, klikker du i feltet Navn på kampanje.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Rapportområder

Hjemmesiden for kampanje kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Status for aktiv kampanje.

### Bruke rapporter til å måle kampanjeeffektivitet

Hjemmesiden for kampanje kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardapplikasjonen vises området Status for aktiv kampanje, som viser en analyse av alle aktive kampanjer. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av området Status for aktiv kampanje, se [Måle kampanjeeffektivitet](#) (på side 160).

## Legge til områder på hjemmesiden for kampanje

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kampanje, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kampanje.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for kampanje*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kampanje.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kampanje for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere kampanjer

Kampanjehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Fastsette kontaktpersoner for kampanjer](#) (på side 158)
- [Registrere respons på kampanjer](#) (på side 159)
- [Lukke kampanjer](#) (på side 159)
- [Måle kampanjeeffektivitet](#) (på side 160)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kampanjefelt](#) (på side 160)
- [Arbeide med hjemmesiden for kampanje](#) (på side 155)
- [Rapporter](#) (på side 707)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Fastsette kontaktpersoner for kampanjer

Du kan velge kontaktpersoner som mål for en kampanje.

**MERKNAD:** Hvis selskapet bruker segmenteringsveiviseren, en nedlastbar applikasjon som fungerer mellom Oracle CRM On Demand og Excel, kan du bygge målsegmenter som filtrerer poster i henhold til kriterier fra flere posttyper. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du laster ned og bruker segmenteringsveiviseren, se [Bruke segmenteringsveiviseren](#) (på side 700).

### *Slik fastsetter du kontaktpersoner for en kampanje*

- 1 Velg kampanjen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kampanjer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Mottakere på kampanjedetaljsiden, og gjør følgende:  
**MERKNAD:** Hvis området Mottakere ikke er synlig på kampanjedetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Mottakere i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
  - Klikk på Legg til for å angi de enkelte kontaktpersonene.
  - Hvis du vil fjerne en kontaktperson, klikker du på koblingen Fjern i postraden. Da oppheves tilknytningen mellom postene uten at noen av postene slettes.
- 3 Lagre posten.

Hvis du vil importere kontaktpersoner fra en fil, se [Importere data](#) (på side 1510).

## Registrere respons på kampanjer

Når du skal registrere respons på en kampanje, for eksempel at en mottaker har deltatt på et arrangement, kan du angi dette i kampanjemottakerområdet.

### *Slik registrerer du respons på en kampanje*

- 1 Velg kampanjen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kampanjer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**Merknad:** Hvis området **Mottakere** ikke vises på kampanjedetaljsiden, klikker du på **Sideoppsett og legger til området**.

- 2 Rull ned til området **Mottakere** på kampanjedetaljsiden, og klikk på **Rediger** for kontaktpersonen du vil registrere respons for.
- 3 Legg inn opplysningene på siden **Rediger svar for kampanje**.

Felt	Beskrivelse
Leveransestatus	Standardverdiene er <b>Venter</b> , <b>Sendt</b> , <b>Myk retur</b> , <b>Hard retur</b> , <b>Ukjent retur</b> , <b>Mottatt</b> og <b>Åpnet</b> , men selskapsadministratoren kan endre navn på valgene i denne rullegardinlisten.  Hvis selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand, oppdateres mottakerleveransestatusen automatisk (bare for verdiene <b>Myk retur</b> , <b>Hard retur</b> og <b>Melding åpnet</b> ).
Svarstatus	Standardverdiene er <b>Klikkehopp</b> , <b>RSVP - skal delta</b> , <b>RSVP - skal ikke delta</b> , <b>Deltatt</b> , <b>Omgjort til kundeemne</b> , <b>Har bedt om mer info</b> , <b>Bli med i liste</b> , <b>Utebli fra liste</b> , <b>Global godkjenning</b> , <b>Globalt avslag</b> og <b>Melding åpnet</b> , men selskapsadministratoren kan tilpasse valgene i denne rullegardinlisten.  Hvis selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand, oppdateres svarstatusen automatisk (bare for verdiene <b>Klikkehopp</b> , <b>Bli med i liste</b> , <b>Utebli fra liste</b> , <b>Global godkjenning</b> , <b>Globalt avslag</b> og <b>Melding åpnet</b> ).

- 4 Lagre posten.

## Lukke kampanjer

Du kan endre kampanjestatusen for å angi at kampanjen er fullført.

### *Slik lukker du en kampanje*

- 1 Klikk i feltet Status på kampanjelistesiden.
- 2 Velg statusen Fullført i rullegardinlisten.
- 3 Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre posten.

## Måle kampanjeeffektivitet

Området Status for aktiv kampanje på hjemmesiden for kampanje inneholder en analyse av alle aktive kampanjer. Du kan bruke disse opplysningene til å fastslå effektiviteten til kampanjene.

### *Slik viser du opplysninger om effektivitet for kampanjer*

- Gjør følgende i dette området på hjemmesiden for kampanje:
  - Plasser musepekeren i diagrammet for å vise spesifikke opplysninger.
  - Klikk på et segment for å vise en detaljert rapport.
  - Endre kategoriene i listene for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Du kan for eksempel vise analysen av kampanjer etter kapitalavkastning, omgjøringsgrad for kundeemner eller kostnad for hvert kundeemne.

## Kampanjefelt

Bruk kampanjeredigeringssiden til å legge til en kampanje eller oppdatere detaljer for en eksisterende kampanje. På kampanjeredigeringssiden vises hele settet med felt for en kampanje.

**TIPS:** Du kan også redigere kampanjer på kampanjelistesiden og på kampanjedetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om kampanje</b>	
Kildekode	Identifikasjonskode for kampanjen. Du må angi en unik kode. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 30.
Navn på kampanje	Beskrivende navn på kampanjen. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 100.

Felt	Beskrivelse
Type kampanje	Kampanjetypen, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - annet, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Annet, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern eller Web-område.
Mål	Beskrivelse av kampanjens målsetning, for eksempel "Øke salget med 10 %."
Målgruppe	Målgruppen for kampanjen.
Tilbud	Beskrivelse av produktet eller tjenesten som tilbys gjennom kampanjen.
Status	<p>Kampanjestatusen, for eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Startdatoen er i fortiden og sluttdatoen er i fremtiden</li> <li>■ <b>Fullført.</b> Start- og sluttdatoen er i fortiden.</li> <li>■ <b>Planlagt.</b> Start- og sluttdatoen er i fremtiden.</li> <li>■ <b>Tidsplanlagt.</b> Du kan angi denne statusen manuelt for å tilkjenne at kampanjen er klar til å iverksettes på et bestemt tidspunkt.</li> <li>■ <b>Kontakt support.</b> Denne statusen aktiveres automatisk i Oracle Email Marketing On Demand hvis det er et problem med kampanjen.</li> </ul> <p>Du må angi statusen selv. Den oppdateres ikke automatisk når kampanjen startes, med mindre selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand. Hvis selskapet bruker Oracle Email Marketing On Demand, aktiveres statusene Aktiv, Fullført og Kontakt support automatisk.</p>
Startdato	Datoen og klokkeslettet da kampanjen starter. Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet da kampanjen er planlagt fullført. Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Valuta for kampanje	Angi koden (for eksempel NOK) for valutaen som skal brukes i alle inntektsfelt.
<b>Opplysninger om kampanjeplan</b>	
Inntektsmål	Inntekten som forventes generert av kampanjen.
Målsatte kundeemner (antall)	Antall prospekter som kampanjen er rettet mot.
Budsjettet kostnad	Beløpet som selskapet budsjetterer med for denne kampanjen.
Faktisk kostnad	Beløpet som selskapet bruker på denne kampanjen.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	

Felt	Beskrivelse
Eier	Alias for posteieren. Standardverdien er kampanjens opphavsperson. Som hovedregel kan eiere oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte kampanjeposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Systemgenerert.
Beskrivelse	Beskrivelse av kampanjen. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 16 350.

## Kundeemner

Bruk sidene for kundeemner til å opprette, oppdatere og evaluere kundeemner. Et *kundeemne* er en person som har tilkjennegitt interesse for selskapets produkter eller tjenester.

Du kan registrere kundeemner manuelt, eller du kan få dem tilordnet. Du kan følge opp tilordnede kundeemner for å finne ut om de på et senere tidspunkt vil generere inntekter for selskapet. Ved å opprette en kundeemnepost kan du raskt hente inn nye kundeopplysninger. Du kan registrere detaljer om selskapet, personen og forretningsinteressen i én post, i stedet for å opprette fire forskjellige poster for et firma, en kontaktperson, en avtaleregistrering og en salgsmulighet.

Prosessen for håndtering av kundeemner består av følgende trinn: Evaluering, kvalifisering og omgjøring til en salgsmulighet eller avtaleregistrering. I stedet for å kvalifisere et kundeemne, kan du fjerne det ved å arkivere det. I stedet for å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, kan du avvise det. Resten av dette emnet gir en detaljert forklaring av trinnene.

### Evaluere kundeemner

Personen som evaluerer et kundeemne, utfører flere pågående aktiviteter:

- Ringer, sender e-post eller besøker kontaktpersonen for å utveksle opplysninger.
- Oppdaterer spesifikke opplysninger om kundeemnet med mer nøyaktige og nylig innhentede data.
- Oppretter, sporer og utfører aktiviteter i forhold til kundeemnet.
- Loggfører notater vedrørende samhandlingen.
- (Valgfritt, men anbefalt) Kobler kundeemnet til et firma og en kontaktperson. Dette har følgende fordeler:
  - Brukeren som er tilordnet til firmaet eller kontaktpersonen (kan være identisk med brukeren som også er tilordnet til kundeemnet), kan vise kundeemnet under evalueringsprosessen, fordi det vil være synlig på firma- og kontaktpersonsidene.
  - Kundeemneeieren kan få tilleggsopplysninger om firmaet eller kontaktpersonen ved å klikke på en kobling.

- Kundeemneieren kan registrere flere detaljer enn det som vanligvis kan lagres sammen med et kundeemne, for eksempel flere kontaktpersoner i firmaet, skipningsadresse og så videre.
- Hvis kundeemnet gjøres om til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, kan de eksisterende koblingene for firma og kontaktperson effektivisere denne prosessen.

## Kvalifisere kundeemner

Kvalifiseringsprosessen gjør det mulig for vurderingspersonen å hente inn nok opplysninger til å fastslå hvilke kundeemner man skal gå videre med. Når vurderingspersonen fastslår at et kundeemne har potensial for å generere inntekt, kvalifiseres kundeemnet. Systemet kontrollerer deretter at enkelte kritiske felt inneholder data. Hvis kriteriene er oppfylt, merkes kundeemnet som kvalifisert, og blir synlig for selgeren som et nylig kvalifisert kundeemne.

Nøyaktig kvalifisering av kundeemner gjør selskapet i stand til å bruke mer tid på å arbeide med forretningsavtaler med høyt potensial. Selskapsadministratorer kan konfigurere skript for kvalifisering av kundeemner for å hjelpe vurderingspersonene med å kvalifisere kundeemner nøyaktig og konsekvent. (Hvis du vil ha opplysninger om oppsett av vurderingsskript, se [Konfigurere vurderingsskript](#) (se "[Sette opp vurderingsskript](#)" på side 1540)).

## Arkivere kundeemner

Hvis kundeemnet ikke anses å ha noen verdi for selskapet, kan vurderingspersonen arkivere kundeemnet. Da fjernes kundeemnet fra prosessen for håndtering av kundeemner i systemet.

**TIPS:** Hvis du vil sortere arkiverte kundeemner, kan du opprette en ny liste med navnet Arkiverte kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger om å opprette lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

## Gjøre om kundeemner til salgsmuligheter eller avtaleregistreringer

Kundeemner kan gjøres om til kontaktpersoner, og eventuelt til firmaer, salgsmuligheter og avtaleregistreringer, på siden *Gjør om kundeemne*. Siden *Gjør om kundeemne* inneholder valg for omgjøring av kundeemner som er angitt i oppsettet for omgjøring av kundeemner som gjelder for den aktuelle brukerrollen. Hvis et kundeemne har tilstrekkelig potensiell verdi, kan vurderingspersonen gjøre det om til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, forutsatt at alle omgjøringsvalgene er aktivert i et oppsett for omgjøring av kundeemner. Vurderingspersonen blir bedt om å angi et firma som skal kobles til kundeemnet, en kontaktperson i dette firmaet som skal kobles til kundeemnet, og en salgsmulighet eller avtaleregistrering som skal kobles til kundeemnet.

Deretter opprettes en ny salgsmulighet eller avtaleregistrering i systemet, der noen verdier videreføres fra kundeemnet, for eksempel potensiell inntekt og anslått lukkingsdato. Deretter fjernes kundeemnet fra aktiv evaluering (men det er fortsatt synlig).

## Hva skjer under omgjøring?

Noen opplysninger fra kundeemneposten videreføres til de aktuelle områdene i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringspostene som opprettes i omgjøringsprosessen. Tabellen nedenfor inneholder et eksempel på hvordan feltene tilordnes blant postene som brukes på siden for tilordning av omgjøring av kundeemner.

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Adresse	Faktureringsadresse	Ikke tilgjengelig	Kontaktpersonadresse	Avtaleadresse
Årlige inntekter	Årlige inntekter	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Omtrentlig inntekt	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Total inntekt	Ikke tilgjengelig
Tilknyttet selskap	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilknyttet selskap
Tilknyttet kontaktperson	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Tilknyttet kontaktperson
Kampanje	Kildekampanje  <b>MERKNAD:</b> Hvis firmaet er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis firmaet er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	Kildekampanje  <b>MERKNAD:</b> Hvis salgsmuligheten er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheten er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	Kildekampanje  <b>MERKNAD:</b> Hvis kontaktpersonen er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis kontaktpersonen er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.	Ikke tilgjengelig
Mobiltelefonnummer	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Mobiltelefonnummer	Mobiltelefon
Poststed	Faktureringspoststed Forsendelsespoststed	Ikke tilgjengelig	Primært poststed	Poststed (for avtaleadresse)
Selskap	Firmanavn	Firma	Firma	Selskapsnavn
Land	Faktureringsland Forsendelsesland	Ikke tilgjengelig	Primært land	Land
Fødselsdato	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fødselsdato	Ikke tilgjengelig
Beskrivelse	Ikke tilgjengelig	Beskrivelse	Ikke tilgjengelig	Begrunnelse
E-post	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	E-post	E-post
Anslått lukkingsdato	Ikke tilgjengelig	Lukkingsdato	Ikke tilgjengelig	Lukkingsdato
Fornavn	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fornavn	Ikke tilgjengelig



Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Bransje	Bransje	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Jobbtittel	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Jobbtittel	Ikke tilgjengelig
Etternavn	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Etternavn	Ikke tilgjengelig
Valuta for kundeemne	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Valuta for avtale
Eier av kundeemne	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Type kundeemne	Type firma	Ikke tilgjengelig	Type kontaktperson	Ikke tilgjengelig
Hr/fru	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hr/fru	Ikke tilgjengelig
Aldri e-post	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Aldri e-post	Ikke tilgjengelig
Neste trinn	Ikke tilgjengelig	Neste trinn	Ikke tilgjengelig	Neste trinn
Antall ansatte	Antall ansatte	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Opprinnelig partner	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Opprinnelig partner
Potensiell inntekt	Ikke tilgjengelig	Inntekt	Ikke tilgjengelig	Avtalestørrelse
Primært telefonnummer	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Telefonnummer arbeid	Telefonnummer
Hovedpartner	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Hovedpartner
Produktinteresse	Ikke tilgjengelig	Navn på salgsmulighet blir: Produktinteresse (fullt navn på kontaktperson)	Ikke tilgjengelig	Produktinteresse
Yrke	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Yrke	Ikke tilgjengelig
Kvalifiseringsdato	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Kvalifiseringsdato	Ikke tilgjengelig
Vurdering	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Henvist av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Henvist av	Ikke tilgjengelig
Kilde	Ikke tilgjengelig	Kilde for kundeemne	Kilde for kundeemne	Ikke tilgjengelig
Delstat/provins	Delstat/provins for fakturering Delstat/provins for forsendelse	Ikke tilgjengelig	Primær delstat/provins	Delstat (for avtaleadresse)

Kundeemne	Firma	Salgsmulighet	Kontaktperson	Avtaleregistrering
Web-område	Web-område	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig
Faksnummer arbeid	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Faksnummer arbeid	Ikke tilgjengelig
Postnummer	Faktureringspostnummer Forsendelsespostnummer	Ikke tilgjengelig	Primært postnummer	Postnummer (for avtaleadresse)

I tillegg inneholder noen felt andre verdier som følge av prosessen for omgjøring av kundeemner. Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de nye verdiene.

Følgende post/felt	Endres til denne verdien
<b>Kundeemnepost</b>	
Status	Konvertert
<b>Firmapost</b>	
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se delen "Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring".
<b>Salgsmulighetspost</b>	
Status	Venter
Salgsfase	Bygger visjon
Sannsynlighet	50 %
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se delen "Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring".
<b>Kontaktpersonpost</b>	
Eier	Brukeren som gjør om kundeemnet. Se delen "Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring".
<b>Avtaleregistreringspost</b>	
Navn	Produktinteresse i kundeemnet. Du kan overstyre dette feltet.
Type	Standard
Sendestatus	Ikke sendt.

## Eierskap til beslektede kundeemneposter etter omgjøring

Hvis du har fylt ut feltet Selger, og kundeemnet gjøres om, blir denne personen eier av alle beslektede poster. Hvis dette feltet ikke er fylt ut, blir brukeren som gjør om kundeemnet, eier av alle beslektede poster som standard. Selskapsadministratoren kan imidlertid endre denne virkemåten ved hjelp av funksjonen for tilordning av omgjøring av kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilordne tilleggsfelt under omgjøring av kundeemner](#) (se "Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne" på side 1316).

## Avvise kvalifiserte kundeemner

Kvalifiserte kundeemner kan også avvises. Dette gjøres vanligvis i organisasjoner der personen eller gruppen som evaluerer kundeemner, er forskjellig fra selgerne som gjør om kvalifiserte kundeemner til inntekt. I slike organisasjoner kan selgeren som er tilordnet til et kvalifisert kundeemne, beslutte at kundeemnet ikke er så verdifullt som vurderingspersonen har angitt.

Når selgeren avviser et kundeemne, må det angis en avvisningskode for avvisningen, og eventuelt også en avvisningsårsak. Hvis Annet velges som avvisningskode, blir Avvisningsårsak et obligatorisk felt. Systemet registrerer at en avvisning har skjedd, hvem som har foretatt avvisningen og årsaken til avvisningen.

Selgeren kan også velge å tilordne kundeemnet på nytt som en del av avvisningen. Avhengig av selskapets retningslinjer kan kundeemnet tilordnes til en leder for oppfølging, eller det kan sendes tilbake til den opprinnelige vurderingspersonen for ytterligere vurdering.

## Arbeide med hjemmesiden for kundeemner

Hjemmesiden for kundeemner er startpunktet for all kundeemnehåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kundeemner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

## Opprette et kundeemne

Du kan opprette et kundeemne ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kundeemner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kundeemnefelt](#) (på side 177).

## Arbeide med kundeemnelister

Området Kundeemnelister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kundeemner.

Kundeemneliste	Filter
Alle kundeemner	Ingen
Alle omgjorte kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Konvertert
Alle kundeemner som er kvalifisert	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Kvalifiserende
Alle kvalifiserte kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Kvalifisert
Nylig opprettede kundeemner	Viser alle kundeemner, sortert etter opprettelsesdato

Kundeemneliste	Filter
Nylig endrede kundeemner	Viser alle kundeemner, sortert etter endringsdato
Alle avviste kundeemner	Viser kundeemner der feltet Status har verdien Avvist
Mine kundeemner	Viser kundeemner, sortert etter opprettelsesdato, som oppfyller én av følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Selger, og feltet Status har verdien Kvalifiserende.</li> <li>■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Eier av kundeemne, feltet Selger er tomt og feltet Status har verdien Kvalifiserende.</li> </ul>
Mine nye kundeemner	Viser kundeemner, sortert etter opprettelsesdato, som oppfyller én av følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Selger, og feltet Status har verdien Kvalifisert.</li> <li>■ Brukernavnet ditt finnes i feltet Eier av kundeemne, feltet Selger inneholder et annet brukernavn enn ditt eget og feltet Status har verdien Kvalifiserende.</li> </ul>
Mine nylig opprettede kundeemner	Viser alle kundeemner som du eier. Listen er sortert etter opprettelsesdato, med det sist opprettede kundeemnet øverst i listen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig viste kundeemner

Området Mine nylig viste kundeemner inneholder de seneste kundeemnene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Arbeide med kundeemneoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til kundeemne inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kundeemnet som oppgaven er knyttet til, klikker du på kundeemnenavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

## Vise kvalifiserte kundeemner

Området Kvalifiserte kundeemner inneholder en liste over kvalifiserte kundeemner. Feltet Fullt navn er en kobling som åpner kundeemneposten.

- Klikk i feltet Fullt navn for å åpne kundeemneposten.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Bruke rapporter til å analysere oppfølging av kundeemner

Hjemmesiden for kundeemner kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Oppfølgingsanalyse for kundeemne, som viser fremdriften for kvalifisering av kundeemner i løpet av de siste 90 dagene. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Oppfølgingsanalyse for kundeemne, se [Analysere oppfølging av kundeemner](#) (på side 177).

## Legge til områder på hjemmesiden for kundeemner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kundeemner, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kundeemner.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for kundeemner*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kundeemner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kundeemne for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere kundeemner

Kundeemnehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne kundeemner på nytt](#) (på side 170)
- [Kvalifisere kundeemner](#) (på side 171)

- [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner](#) (på side 171)
- [Arkivere kundeemner](#) (på side 172)
- [Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter](#) (på side 173)
- [Avvise kundeemner](#) (på side 176)
- [Analysere oppfølging av kundeemner](#) (på side 177)

**MERKNAD:** Hvis du bruker Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og utnytter fordelene ved funksjonen Henvisninger, opprettes nye kundeemner når du kobler nye henvisninger til kontaktpersoner.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Tilordne kundeemner på nytt

Når du oppretter et kundeemne, blir du automatisk eier av dette kundeemnet. Hvis tilgangsnivået ditt tillater redigering av denne posten, kan du tilordne kundeemnet til en annen person. Selskapsadministratoren kan også konfigurere systemet slik at kundeemner tilordnes ved å angi tilknytningsregler.

### *Slik tilordner du et kundeemne på nytt*

- 1 Velg kundeemnet du vil tilordne på nytt.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om kundeemne.
- 3 Gjør ett av følgende i området Tilleggsopplysninger på siden Rediger kundeemne:
  - Klikk på oppslagsikonet i feltet Fullt navn på eier, og velg en annen bruker i oppslagsvinduet.
  - Merk av i boksen Tilordne eier på nytt slik at kundeemnet tilordnes på nytt i systemet.
- 4 Lagre posten.

**MERKNAD:** Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

## Kvalifisere kundeemner

Hvis du fastslår at et kundeemne har potensial til å bli en salgsmulighet, kan du kvalifisere kundeemnet. Normalt velger du en vurdering for kundeemnet på en skala som er definert av selskapsadministratoren.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved evaluering av kundeemner for kvalifisering. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av skript for kvalifisering av kundeemner, se [Bruke skript for kvalifisering av kundeemner](#) (på side 171).

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Kvalifiser kundeemner.

### *Slik kvalifiserer du et kundeemne*

- 1 Velg kundeemnet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Kontroller at feltene Fornavn, Etternavn, Vurdering, Fullt navn på eier og Selger er fylt ut for kundeemneposten på siden Detaljer om kundeemne. Disse feltene er nødvendige for å kvalifisere kundeemnet.

**MERKNAD:** Disse opplysningene bidrar til å sikre at kundeemner ikke går tapt etter at de er kvalifisert, og at verdifulle salgsressurser utnyttes maksimalt for oppfølging av kundeemner som kan utvikle seg til en salgsmulighet. Hvis feltene Vurdering og Selger ikke er fylt ut, vil du ikke kunne angi Kvalifisert som status for kundeemnet.

- 3 Klikk på Merk som kvalifisert.

Systemet verifiserer at de kritiske feltene inneholder data. Hvis kriteriene er oppfylt, endres verdien i feltet Status for kundeemnet til Kvalifisert.

**MERKNAD:** Hvis du får en feilmelding når du har klikket på Merk som kvalifisert, må du kontrollere at feltet Kvalifiseringsdato ikke er tilpasset med en skrivebeskyttet verdi.

## Bruke skript for kvalifisering av kundeemner

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved evaluering av kundeemner for kvalifisering. Et skript for kvalifisering av kundeemner består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektet og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

**ADVARSEL:** Hvis et skript for kvalifisering av kundeemner prøver å angi Kvalifisert som verdi i feltet Status for et kundeemne, er ikke dette mulig med mindre feltene Vurdering og Selger for kundeemnet er fylt ut. Hvis disse feltene ikke er fylt ut, vises en feilmelding, og det forutsettes at kundeemnet ikke har oppnådd terskelverdien. Feltet Status oppdateres deretter i henhold til resultatene som er definert i skriptet for kundeemner som underskrider terskelverdien.

**Før du begynner.** Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript](#) (på side 1540).

### *Slik bruker du et skript for kvalifisering av kundeemner*

- 1 Velg kundeemnet.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Kvalifikasjonsskript for kundeemne på kundeemnedetaljsiden, og klikk på Legg til.  
**MERKNAD:** Hvis området Kvalifikasjonsskript for kundeemne ikke vises, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Kvalifikasjonsskript for kundeemne i sideoppsettet. Dette området er bare tilgjengelig hvis selskapsadministratoren har konfigurert et skript for kvalifisering av kundeemner.
- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg et svar for hvert skriptspørsmål i vinduet Kvalifikasjonsskript for kundeemne, og klikk på Lagre.  
Kundeemnedetaljsiden vises igjen. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

## Arkivere kundeemner

I stedet for å kvalifisere et kundeemne, kan du angi at det ikke er verdt å gå videre med, og fjerne det fra vurderingsprosessen. Arkivering av et kundeemne betyr ikke at det slettes. Kundeemnet blir værende i databasen med statusen Arkivert.

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Arkiver kundeemner.

### *Slik arkiverer du et kundeemne*

- 1 Velg kundeemnet du vil arkivere.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Arkiver på siden Detaljer om kundeemne.  
Verdien i feltet Status for kundeemnet endres til Arkivert.



## Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter

Hvis din brukerrolle tillater det, kan du opprette firma-, kontaktperson-, avtaleregistrerings- og salgsmulighetsposter, eller kopiere kundeemneopplysninger til eksisterende poster ved å gjøre om kundeemneposten. Avhengig av selskapets innstillinger kan den nye salgsmulighetsposten inneholde opplysninger som påvirker inntektsberegninger.

**MERKNAD:** Normalt gjør du om kundeemner som tidligere er kvalifisert, til salgsmuligheter. Se [Kvalifisere kundeemner](#) (på side 171).

Prosedyren nedenfor beskriver fremgangsmåten for disse to scenarioene:

**Scenario 1.** Du har nye kundeemner som følge av en kampanje som selskapet har gjennomført. Hver kundeemnepost inneholder en persons navn og et tilhørende selskapsnavn. Du vil nå opprette en ny kontaktperson, et nytt firma og muligens en ny salgsmulighetspost ved hjelp av opplysninger fra kundeemnet.

**Scenario 2.** Du kjører en kampanje rettet mot eksisterende firmaer og kontaktpersoner. Noen kundeemner genereres, og du vil nå gjøre om disse til salgsmuligheter.

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må innstillingene for brukerrolle og tilgangsprofil angis som beskrevet i [Innstillinger for tilgangsprofil og rolle for omgjøring av kundeemner](#) (se "[Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#)" på side 175). På siden Gjør om kundeemne vises bare omgjøringsvalgene som er tilgjengelige for din brukerrolle, avhengig av oppsettet for omgjøring av kundeemner som er valgt for rollen. Hvis et oppsett for omgjøring av kundeemner ikke er valgt for rollen, brukes standardoppsettet for omgjøring av kundeemner.

### *Slik gjør du om et kundeemne til et firma, en kontaktperson, en avtaleregistrering eller en salgsmulighet*

- 1 Velg kundeemnet du vil gjøre om.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på Gjør om på siden Detaljer om kundeemne.

- 3 Gjør ett av følgende på siden Gjør om kundeemne:

- Hvis du vil opprette nye firma- og kontaktpersonposter for dette kundeemnet (scenario 1), velger du Autoopprett nytt firma og Autoopprett ny kontaktperson.

Feltet Selskap for kundeemnet vises som standard i feltet Firmanavn i området Firma. Fornavn og etternavn for kundeemnet vises som standard i området Kontaktperson.

- Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet og koble salgsmuligheten til et eksisterende firma og en eksisterende kontaktperson, velger du Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson.

Hvis kundeemneposten har et tilknyttet firma, vises dette firmaet i feltet Tilknyttet firma. Hvis kundeemneposten har en tilknyttet kontaktperson, vises denne kontaktpersonen i feltet Tilknyttet kontaktperson.

- Hvis du vil koble kundeemnet til et annet firma eller en annen kontaktperson, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet firma eller Tilknyttet kontaktperson, og velger et annet

firma og en annen kontaktperson. Kontroller at de riktige navnene vises i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson, og at valgknappene Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson er aktivert.

- 4 (Valgfritt) Hvis du vil gjøre om kundeemnet til en salgsmulighet, velger du Autoopprett ny salgsmulighet og fyller ut feltene.

**MERKNAD:** Fornavnet og etternavnet fra kundeemneposten vises som standard i feltet Navn på salgsmulighet på siden Gjør om kundeemne. Verdiene i feltene Inntekt, Lukkingsdato, Neste trinn og Beskrivelse på siden Gjør om kundeemne videreføres også til salgsmulighetsposten. Du kan redigere disse feltene på siden Gjør om kundeemne.

- 5 (Valgfritt) Hvis du vil gjøre om kundeemnet til en avtaleregistrering, velger du Autoopprett ny avtaleregistrering og fyller ut feltene.

**MERKNAD:** Som standard vises verdiene i feltet Produktinteresse og feltet Partner fra kundeemneposten i henholdsvis feltet Navn på avtaleregistrering og feltet Hovedpartnerfirma. Verdiene i feltene Inntekt, Lukkingsdato, Neste trinn og Beskrivelse på siden Gjør om kundeemne videreføres også til avtaleregistreringsposten. Du kan redigere disse feltene på siden Gjør om kundeemne.

- 6 Klikk på Lagre for å gjøre om kundeemnet.

Når omgjøringen er fullført:

- Siden Detaljer om kundeemne vises på nytt med disse verdiene, hvorav de fleste er basert på valgene som ble gjort på siden Gjør om kundeemne:
  - Verdien i feltet Status for kundeemnet er Konvertert.
  - Verdiene i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson er de samme som verdiene på siden Gjør om kundeemne.
  - Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet, er verdien i feltet Tilknyttet salgsmulighet den samme som navnet på den nye salgsmuligheten på siden Gjør om kundeemne.
  - Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet, vil det omgjorte kundeemnet være tilkoblet den nye salgsmulighetsposten som ble opprettet i omgjøringsprosessen.
  - Hvis du har gjort om kundeemnet til en avtaleregistrering, er verdien i feltet Tilknyttet avtaleregistrering den samme som navnet på den nye avtaleregistreringen som ble angitt på siden Gjør om kundeemne.
  - Hvis du har gjort om kundeemnet til en avtaleregistrering, er den nye avtaleregistreringsposten som ble opprettet i omgjøringsprosessen, også koblet til det omgjorte kundeemnet.
- Hvis du har gjort om kundeemnet til en salgsmulighet (trinn 4) eller avtaleregistrering (trinn 5), overtar den nye salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten noen feltverdier fra kundeemnet.
- Du kan fortsatt vise kundeemneposten, men forretningsprosessene skifter til den aktuelle salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten.

**MERKNAD:** Hvis du vil ha flere opplysninger om omgjøringsprosessen og innvirkningen på felt og verdier, se "Hva skjer under omgjøring?" i [Kundeemner](#) (på side 162). Hvis du vil ha flere opplysninger om sletting av poster, se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102).

**MERKNAD:** Du kan gjøre om det samme kundeemnet til et firma eller en kontaktperson flere ganger, men du kan bare gjøre om et kundeemne til en avtaleregistrering eller salgsmulighet én gang. Hvis du har gjort om et

kundeemne til en avtaleregistrering eller salgsmulighet, kan du ikke senere gjøre det om til en annen avtaleregistrering eller salgsmulighet. Et kundeemne som er omgjort til en avtaleregistrering, kan imidlertid gjøres om på nytt til et annet firma eller en annen kontaktperson.

## Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Hvis du vil gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter, må du ha riktige innstillinger i dine tilgangsprofiler og i din brukerrolle. Dette emnet inneholder en beskrivelse av de nødvendige innstillingene.

### Tilgangsprofilinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Tilgangsnivåene som gjør det mulig å gjøre om kundeemner, er vist i tabellene nedenfor. Disse innstillingene er nødvendige både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen.

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåinnstillingene for posttyper som gjør det mulig å gjøre om kundeemner.

Posttype	Tilgangsnivå
<b>Firma</b>	Les/rediger
<b>Aktivitet</b>	Les/rediger
<b>Kontaktperson</b>	Les/rediger
<b>Kundeemne</b>	Les/rediger
<b>Salgsmulighet</b>	Les/rediger
<b>Avtaleregistrering</b>	Les/rediger

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåinnstillingene for posttyper for relaterte opplysninger som gjør det mulig å gjøre om kundeemner.

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
<b>Firma</b>	Adresser	Les/opprett/rediger
<b>Kontaktperson</b>	Firmaer	Les/opprett
	Adresser	Les/opprett/rediger
<b>Kundeemne</b>	Fullførte aktiviteter	Vis
	Åpne aktiviteter	Vis
<b>Salgsmulighet</b>	Inntekt	Les/opprett

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
	Kontaktperson	Les/opprett

## Brukerrolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner

Følgende rolleinnstillinger gjør det mulig å gjøre om kundeemner:

- Rollen må omfatte rettigheten CRM: Markedsføring: Gjør om kundeemner.
- Posttypetilgangen for rollen må ha følgende innstillinger:
  - For omgjøring til salgsmuligheter: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Salgsmulighet.
  - For omgjøring til avtaleregistreringer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Avtaleregistrering.
  - Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kundeemne i alle tilfeller av omgjøring av kundeemner.
  - Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Aktivitet i alle tilfeller av omgjøring av kundeemner.
  - For omgjøring av kundeemner til eksisterende firmaer: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Firma.
  - For omgjøring av kundeemner til nye firmaer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Firma.
  - For omgjøring av kundeemner til eksisterende kontaktpersoner: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kontaktperson.
  - For omgjøring av kundeemner til nye kontaktpersoner: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Kontaktperson.

## Avvise kundeemner

I stedet for å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet, kan du beslutte at kundeemnet ikke er så verdifullt som vurderingspersonen har angitt, og fjerne det fra prosessen for håndtering av kundeemner. Avvisning av et kundeemne betyr ikke at det slettes. Kundeemnet blir værende i selskapspostene med statusen Avvist.

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Avvis kundeemner.

### *Slik avviser du et kvalifisert kundeemne*

- 1 Velg kundeemnet du vil avvise.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kundeemner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

2 Klikk på Avvis på siden Detaljer om kundeemne.

3 Angi følgende opplysninger på siden Avvis kundeemne:

- Velg en verdi i rullegardinlisten i feltet Avvisningskode.
- (Valgfritt) Angi årsaken til avvisningen i feltet Avvisningsårsak.

**Merknad:** Hvis Annet er valgt som avvisningskode, er feltet Avvisningsårsak obligatorisk.

- Merk av i boksen Tilordne eier på nytt hvis du vil tilordne kundeemnet til en ny eier.

Kundeemnet tilordnes på nytt basert på tilknytningsreglene for kundeemner som er definert av selskapsadministratoren. Avhengig av selskapets retningslinjer kan det avviste kundeemnet tilordnes til den opprinnelige eieren eller til den opprinnelige eierens leder.

4 Klikk på Bekreft avvisning.

Siden Detaljer om kundeemne vises på nytt med opplysninger om avvisningen, inkludert navnet ditt, avvisningskode og avvisningsårsak, hvis denne er angitt. Verdien i feltet Status for kundeemnet endres til Avvist.

## Analysere oppfølging av kundeemner

I standardversjonen av Oracle CRM On Demand finner du området Oppfølgingsanalyse for kundeemne på hjemmesiden for kundeemner. Dette området inneholder opplysninger som kan hjelpe deg med å analysere fremdriften i arbeidet med å kvalifisere kundeemner i løpet av de siste 90 dagene.

Du kan gjøre følgende i dette området på hjemmesiden for kundeemner:

- Evaluere resultatene til salgsteamet fra ulike perspektiver.
- Vise kundeemnestatus for hvert salgsteammedlem ved å velge Eier av kundeemne eller Selger.
- Vise data etter måned eller uke for å se statusen for kundeemner for disse periodene.
- Finne ut hvilke handlinger som er nødvendige for å få kundeemnene gjennom salgsprosessen.
- Klikke på et segment i diagrammet for å vise en kundeemneliste.
- Last ned eller skrive ut disse analysene.

## Kundeemnefelt

Bruk siden Rediger kundeemne til å legge til et kundeemne eller oppdatere detaljer for et eksisterende kundeemne. På siden Rediger kundeemne vises hele settet med felt for et kundeemne.

**TIPS:** Du kan også redigere kundeemner på kundeemnelistesiden og på kundeemnedetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om kundeemne</b>	
Selskap	For et selskap: Tilsvarende firmanavnet.
Opprettet av	Alias for personen som oppretter kundeemnet, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse. Systemgenerert.
Aldri e-post	Indikerer hvorvidt kundeemnet ønsker å motta e-post.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte kundeemneposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Systemgenerert.
<b>Salgsmulighetsrelaterte opplysninger</b>	
Status	Statusen for kundeemnet, for eksempel Kvalifiserende, Kvalifisert, Konvertert, Avvist og Arkivert. Kan bare endres på siden Rediger kundeemne, <i>ikke</i> på siden Nytt kundeemne.  Hvis du vil ha flere opplysninger om verdiene for dette feltet og tilhørende betydninger, se "Statusfeltverdier" nedenfor.
Vurdering	Vurdering på en skala som er definert av selskapet, for eksempel A = kritisk, B = alvorlig, C = viktig, og D = ubetydelig.
Produktinteresse	Produkt eller tjeneste som kundeemnet uttrykker interesse for.
Potensiell inntekt	Potensiell inntekt, i valutaen som du eller selskapsadministratoren har valgt.
Anslått lukkingsdato	Forventet lukkingsdato og -klokkeslett for kundeemnet.
Neste trinn	Beskrivelse av neste handling som skal utføres.
Kilde	Kildekategorier som er definert av selskapet, for eksempel Annonsering, Direktepost, Hendelse, Salgskampanje, Henvising, Salgsmesse, Web, Partner, Kjøpt, Leid og Annet.
Kampanje	Kampanjen som genererer dette kundeemnet eller er koblet til dette kundeemnet.
Bransje	Bransjekategori for kundeemnet som er definert av selskapet.
Årlige inntekter	Årlig inntekt for kundeemnets selskap.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Tilknyttet firma	Firmaet som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Tilknyttet kontaktperson	Kontaktpersonen som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Tilknyttet avtaleregistrering	Avtaleregistreringen som er koblet til dette kundeemnet. Dette feltet fylles ut automatisk når et kundeemne gjøres om til en avtaleregistrering.

Felt	Beskrivelse
Tilknyttet salgsmulighet	Salgsmuligheten som er koblet til dette kundeemnet. Obligatorisk for omgjøring av kundeemner til salgsmuligheter.
Fullt navn på eier	Eieren av kundeemneposten. Standardverdien er opphavspersonen for posten.
Tilordne eier på nytt	Angir at kundeemnet skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for kundeemner, vil tilordningsstyreren behandle kundeemnet på nytt og tilordne det i henhold til reglene.  <b>MERKNAD:</b> Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Navnet på kundeemneeieren endres når posten tilordnes på nytt.
Selger	Selgeren som selskapet tilordner til dette kundeemnet.
Beskrivelse	Beskrivende tilleggsopplysninger om kundeemnet. Begrenset til 16 350 tegn.
Web-område	Web-området som er koblet til kundeemnet.
Eierskapsstatus	Gjeldende status for eierskap for kundeemnet.
Yrke	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Omtrentlig inntekt	Dette er et valutafelt som bare finnes i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alder	Verdien i dette feltet beregnes på grunnlag av feltet Fødselsdato. Feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalifiseringsdato	Dagens dato settes inn automatisk når feltet Status får verdien Kvalifisert.

## Statusfeltverdier

I løpet av prosessen for håndtering av kundeemner indikerer verdien i feltet Status hvor kundeemnet befinner seg i prosessen. Statusverdier er en viktig måte å filtrere kundeemner på. Hvis du vil ha flere opplysninger om prosessen for håndtering av kundeemner, se [Kundeemner](#) (på side 162).

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de mulige verdiene for statusfeltet.

Status	Beskrivelse
Arkivert	Brukes når arkiveringstrinnene er fullført ( <a href="#">Arkivere kundeemner</a> (på side 172)). Kundeemnet anses ikke å ha noen verdi for selskapet, og fjernes fra vurderingsprosessen.

Status	Beskrivelse
Konvertert	Brukes når omgjøringstrinnene er fullført ( <a href="#">Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter</a> (på side 173)). Kundeemnet anses å ha tilstrekkelig verdi til å bli en salgsmulighet.
Kvalifisert	Brukes når kvalifiseringstrinnene er fullført ( <a href="#">Kvalifisere kundeemner</a> (på side 171)). Kundeemnet har gjennomgått kvalifiseringsprosessen. Ny eier blir selgeren som er tilordnet til kundeemnet.
Kvalifiserende	Brukes når opprettelsestrinnene er fullført ( <a href="#">Kvalifisere kundeemner</a> (på side 171)). Kundeemnet er opprettet, og kvalifiseringsprosessen pågår eller er nært forestående. Standardeieren er personen som opprettet kundeemnet.
Avvist	Brukes når avvisningstrinnene er fullført ( <a href="#">Avvise kundeemner</a> (på side 176)). Et kvalifisert kundeemne anses ikke å ha så stor verdi som vurderingspersonen opprinnelig mente.



# 4 Salg

---

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for salgsopplysninger:

- **Firmaer.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om selskapene du har forretningsforbindelser til.
- **Kontaktpersoner.** Bruk disse sidene til å spore personer som er knyttet til firmaer og salgsmuligheter.
- **Salgsmuligheter.** Bruk disse sidene til å håndtere potensielle inntektsbringende salgsmuligheter.
- **Prognoser.** Bruk disse sidene til å generere prognoser for å projisere kvartalsvis inntekt basert på de eksisterende salgsmulighetene.

Posttypen Kundeemner er også relatert til salgsområdet, ettersom kundeemner kan gjøres om til salgsmuligheter.

Oracle CRM On Demand har også følgende posttyper for opplysninger om salg og forretningsplanlegging:

- **Forretningsplan.** Bruk disse sidene til å fastsette strategiske målsetninger og handlinger for firmaer, kontaktpersoner eller produkter.
- **Mål.** Bruk disse sidene til å håndtere generelle målsetninger som du ønsker å oppnå.
- **Planfirma.** Bruk disse sidene til å spore hvordan firmaer er tilordnet til forretningsplaner.
- **Kontaktperson for plan.** Bruk disse sidene til å knytte kontaktpersoner til forretningsplaner.
- **Salgsmulighet for plan.** Bruk disse sidene til å knytte salgsmuligheter til forretningsplaner

## Håndtere salg

Salgshåndtering består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for håndtering av salgsmuligheter](#) (på side 182)
- 2 [Prosess for håndtering av firmaer](#) (på side 182)
- 3 [Prosess for håndtering av kontaktpersoner](#) (på side 183)
- 4 [Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere](#) (på side 183)
- 5 [Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer](#) (på side 184)
- 6 [Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter](#) (på side 184)

## Prosess for håndtering av salgsmuligheter

Salgsmulighetshåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere salgsmulighetsfelt og relaterte opplysninger. Se [Salgsmulighetsfelt](#) (på side 237).
- 2 Opprette en ny salgsmulighetspost. Se [Opprette poster](#) (på side 39).
- 3 Legge til produktinntektsposter i salgsmuligheten. Se [Koble produkter til salgsmuligheter](#) (på side 227).
- 4 Definere nøkkelkontaktpersoner og kontaktpersonroller. Se [Kontaktpersoner](#) (på side 204) og [Legge til roller](#) (på side 1221).
- 5 Spore aktiviteter og notater som er relatert til salgsmuligheter. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 149) og [Legge til notater](#) (på side 89).
- 6 Tilordne eierskap og synlighet for salgsmuligheter. Se [Konfigurere tilgangsprofiler](#) (se "Sette opp tilgangsprofiler" på side 1212) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 86).
- 7 Oppdatere salgsmulighetens salgsfase. Se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 220).
- 8 Koble partnere og konkurrenter som er relatert til salgsmuligheten. Se [Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter](#) (på side 225).
- 9 Vurdere og prognostisere salgsmuligheten. Se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 220).

## Prosess for håndtering av firmaer

Firmahåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere firmafeltene og relaterte opplysninger. Se [Firmafelt](#) (på side 201).
  - 2 Opprette en ny firmapost. Se [Opprette poster](#) (på side 39).
  - 3 Definere nøkkelkontaktpersoner og kontaktpersonroller. Se [Kontaktpersoner](#) (på side 204) og [Legge til roller](#) (på side 1221).
  - 4 Spore firmarelaterte aktiviteter og notater. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 149) og [Legge til notater](#) (på side 89).
  - 5 Tilordne eierskap og synlighet for firmaer. Se [Konfigurere tilgangsprofiler](#) (se "Sette opp tilgangsprofiler" på side 1212) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 86).
  - 6 Knytte partnere og konkurrenter til firmaet. Se [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 194).
  - 7 Definere firmaforbindelser. Se [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 195).
- Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Legge til inntektsposter i firmaet. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 198).

**Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Prognostisere firmainntekten. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 198).

**Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Spore firmaaktiva. Se [Spore aktiva](#) (på side 196).

## Prosess for håndtering av kontaktpersoner

Kontaktpersonhåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere kontaktpersonfeltene og relaterte opplysninger. Se [Kontaktpersonfelt](#) (på side 216).
- 2 Opprette en ny kontaktpersonpost. Se [Opprette poster](#) (på side 39).
- 3 Spore kontaktpersonrelaterte aktiviteter og notater. Se [Aktivitetsfelt](#) (på side 149) og [Legge til notater](#) (på side 89).
- 4 Tilordne eierskap og synlighet for kontaktpersoner. Se [Konfigurere tilgangsprofiler](#) (se "[Sette opp tilgangsprofiler](#)" på side 1212) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 86).
- 5 Synkronisere kontaktpersoner med annen programvare for informasjonshåndtering. Se [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667).
- 6 Gjennomføre en undersøkelse av kundetilfredshet. Se [Bruke serviceforespørselsskript](#) (på side 288).
- 7 Definere kontaktpersonforbindelser. Se [Spore forbindelser mellom kontaktpersoner](#) (på side 212).  
**Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Legge til inntektsposter i kontaktpersonen. Se [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 213).  
**Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognostisere kontaktpersoninntekten. Se [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 213).  
**Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Spore kontaktpersonaktiva. Se [Spore aktiva](#) (på side 196).  
**Merknad:** Dette trinnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Fastsette kvoter. Se [Håndtere kvoter](#) (på side 247).

- 2 Prognostisere salgsmuligheter, firmaer og kontaktpersoner. Se [Prognoser](#) (på side 239).
- 3 Vurdere prognosene. Se [Vurdere prognoser](#) (på side 242).
- 4 Oppdatere prognosene. Se [Oppdatere prognoser](#) (på side 244).
- 5 Sende prognosene. Se [Sende prognoser](#) (på side 246).

## Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- 1 Definere selskapets regnskapskalender. Se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "[Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#)" på side 1038).
- 2 Definere prognosehierarkiet. Se [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 1319).
- 3 Fastsette brukerkvoter. Se [Definere salgskvoter for brukere](#) (på side 1168).
- 4 Opprette prognosedefinisjonen, inkludert dato, type, varighet og deltakere. Se [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 1319).

## Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter

Håndtering av kalender og aktiviteter består av følgende oppgaver:

- 1 Vurdere gjeldende kalenderavtaler. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 121).
- 2 Opprette nye avtaler og oppgaver. Se [Opprette aktiviteter](#) (på side 124).
- 3 Dele din kalender med andre brukere. Se [Vise andre personers kalendere](#) (på side 144).
- 4 Spore og håndtere nøkkeloppgaver. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 121).
- 5 Synkronisere avtaler og oppgaver med annen programvare for informasjonshåndtering. Se [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667).

## Kundeemner (salgsaspekter)

Kundeemner spiller en viktig rolle i salgsprosessen. Salgsprosessen kan begynne med generering av kundeemner. Kundeemnene går deretter via kvalifisering til omgjøring. Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsprosessen, se [Håndtere markedsføring](#) (på side 153). Du kan gjøre om kundeemner til kontaktpersoner, firmaer, avtaleregistreringer og salgsmuligheter. Når et kundeemne er omgjort til en salgsmulighet eller avtaleregistrering, går det inn i salgsprosessen. Verdiene i enkelte felt i salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposten hentes fra kundeemneposten. Disse verdiene er basert på tilordning av kundeemnene som er omgjort i løpet av salgsprosessen.

## Firmaer

Bruk firmasidene til å opprette, oppdatere og spore firmaer. *Firmaer* er vanligvis selskaper som du gjør forretninger med, men du kan også spore partnere, konkurrenter, assosierte selskaper og så videre som firmaer.

Hvis firmaposter er en sentral del av forretningsdriften, slik tilfellet er for mange selskaper, bør du registrere så mange opplysninger som mulig om firmaer. Noen av disse opplysningene, for eksempel feltet Område eller Bransje, kan brukes i rapporter som en måte å kategorisere data på. Hvis du kobler en post, for eksempel en salgsmulighet, til en firmapost der feltet Område eller Bransje er fylt ut, kan disse salgsmulighetene kategoriseres på grunnlag av disse verdiene.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere firmaer](#) (på side 187)

## Arbeide med hjemmesiden for firma

Hjemmesiden for firma er startpunktet for all firmahåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for firma. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette et firma

Du kan opprette et firma ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste firmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Firmafelt](#) (på side 201).

### Arbeide med firmalister

Området Firmalister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for firmaer.

Firmaliste	Filtre
Alle firmaer	Alle firmaer, sortert alfabetisk etter firmanavn
Alle kundefirmaer	Firmaer der firmatypen er Kunde
Alle firmakonkurrentfirmaer	Firmaer der firmatypen er Konkurrent
Alle firmapartnerfirmaer	Firmaer der firmatypen er Partner
Alle prospektfirmaer	Firmaer der firmatypen er Prospekt
Nylig opprettede firmaer	Alle firmaer, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede firmaer	Alle firmaer, sortert etter endringsdato
Alle firmaer som det kan opprettes referanse til	Firmaer der det er merket av i boksen Referanse
Alle viktige firmaer	Firmaer som har prioriteten Høy
Mine firmaer	Firmaer der navnet ditt finnes i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig viste firmaer

Området Mine nylig viste firmaer inneholder de seneste firmaene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Arbeide med firmaoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til firma inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise firmaet som oppgaven er knyttet til, klikker du på firmanavnet.

- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

## Bruke rapporter til å analysere firmaresultat

Hjemmesiden for firma kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Firmaanalyse, som viser en omfattende analyse av hvordan firmaer er fordelt og av bokført inntekt. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Firmaanalyse, se [Analysere firmaresultat](#) (på side 201).

## Legge til områder på hjemmesiden for firma

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for firma, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for firma.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for firma*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for firma.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for firma for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere firmaer

Firmahåndtering består av følgende oppgaver:

- [Spore kontaktpersonroller i et firma](#) (på side 188)
- [Endre primær kontaktperson for et firma](#) (på side 189)
- [Koble poster til firmaer](#) (på side 189)
- [Koble porteføljekonti](#) (på side 192)
- [Angi overordnede firmaer](#) (på side 192)
- [Begrense visning av firmaposter](#) (på side 193)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 194)
- [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 195)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore aktiva](#) (på side 196)
- [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 198)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Analysere firmaresultat](#) (på side 201)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Firmafelt](#) (på side 201)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 185)
- [Rapporter](#) (på side 707)
- [Bruke Offline Client](#) (på side 658)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Spore kontaktpersonroller i et firma

Sporing av en kontaktpersons rolle eller roller i et selskap er kritisk for å forstå kontaktpersonens innflytelse på firmaets innkjøpsbeslutninger. I tillegg til å angi en kontaktpersonrolle på firmadetaljsiden, kan du definere en kontaktpersons rolle for hvert beslektede firma på kontaktpersondetaljsiden.

### *Slik angir du én eller flere roller for en firmakontaktperson*

- 1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).



- 2 Klikk på koblingen Rediger roller for kontaktpersonen i området Kontaktpersoner på firmadetaljsiden.  
På redigeringssiden for firmaroller vises tilgjengelige og valgte roller for firmakontaktpersonen.
- 3 Velg roller for kontaktpersonen i området Tilgjengelig (for eksempel Bruker, Vurderingsperson eller Godkjenner), og bruk retningspilen til å flytte rollene til området Valgt.  
Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på rollene. Den øverste rollen i listen er primærrollen.
- 4 Klikk på Lagre.

## Endre primær kontaktperson for et firma

Et firma kan ha flere kontaktpersoner, men én av kontaktpersonene må defineres som primær kontaktperson for firmaet. Som standard er den primære kontaktpersonen den første kontaktpersonen som legges til for firmaet, men du kan endre denne innstillingen.

### *Slik endrer du primær kontaktperson for et firma*

- 1 Velg firmaet.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om firma.  
**MERKNAD:** Hvis feltet Primær kontaktperson ikke vises på firmadetaljsiden og firmaredigeringssiden, må du kontakte selskapsadministratoren for å få lagt til feltet i sideoppsettet.  
**TIPS:** Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du endre den primære kontaktpersonen internt på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Primær kontaktperson på firmaredigeringssiden.
- 4 Velg den nye primære kontaktpersonen i oppslagsvinduet.
- 5 Klikk på Lagre på firmaredigeringssiden.

## Koble poster til firmaer

Du kan koble nye poster som opprettes på detaljsiden, for eksempel kontaktpersoner og aktiviteter, til firmaposten. Da knyttes postene sammen slik at du og andre som har tilgangsrettigheter for posten, får en fullstendig visning av opplysninger.

Nye poster legges til i databasen samtidig med at de kobles til det valgte firmaet. Hvis du for eksempel oppretter en kontaktperson på firmadetaljsiden, kobles denne til firmaet, og vises deretter på kontaktpersonsidene.

En firmapost inneholder opplysninger som overtas etter kobling til en annen post. For eksempel vises poster etter område eller bransje i enkelte salgsmulighetsrapporter. Ettersom område og bransje ikke er en del av salgsmulighetspostene i systemet, brukes koblede firmaposter til å fastslå hvilken gruppe salgsmuligheten tilhører. Derfor bør du alltid, i den grad det er mulig, koble poster til firmaposten.

Du kan også koble andre brukere til en firmapost slik at de kan vise posten. Du kan for eksempel dele en firmapost med et team av kollegaer som du samarbeider med. Basert på hver rolle kan et teammedlem ha ulike tilgangsbehov for firmaposten og kontaktperson- og salgsmulighetspostene som er koblet til firmaet.

### *Slik kobler du opplysninger til et firma*

#### 1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

#### 2 Rull til ønsket område på firmadetaljsiden, og koble poster til firmaet etter behov.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilken type relaterte opplysninger som kan vises på firmadetaljsiden. Du kan endre rekkefølgen på de tilgjengelige områdene for relaterte opplysninger, eller skjule eventuelle relaterte opplysninger som du ikke bruker. Hvis du vil redigere sideoppsettet, klikker du på Rediger oppsett. Klikk deretter på pilene på siden Personlig oppsett for å legge til eller fjerne områder, og ordne områdene på siden. Endring av disse innstillingene påvirker bare ditt eget oppsett av Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over noen av posttypene som du kan koble til et firma.

Posttype	Opplysninger
Salgsmuligheter	Hvis du vil koble en ny salgsmulighet, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Salgsmulighetsfelt</a> (på side 237).
Serviceforespørsler	Hvis du vil koble en ny serviceforespørsel, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Serviceforespørselsfelt</a> (på side 291).
Notater	Hvis du vil koble et nytt notat, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene og lagrer posten.  <b>MERKNAD:</b> Du kan også legge til notater ved å klikke på notatikonet øverst til høyre på siden, hvis denne funksjonen er aktivert for selskapet.  Hvis du vil ha flere opplysninger om notater, se <a href="#">Legge til notater</a> (på side 89).

Åpne aktiviteter	<p>Hvis du vil koble en ny oppgave eller avtale, klikker du på Ny oppgave eller Ny avtale, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Aktivitetsfelt</a> (på side 149).</p> <p>Du kan koble flere aktiviteter til et firma. Hvis en aktivitet har et tilknyttet tidspunkt, vises aktiviteten i aktivitetslisten og kalenderen.</p> <p>Brukere som har tilgang til et firma, kan også se aktivitetene som er koblet til firmaet, inkludert aktiviteter som er eid av eller tilordnet til andre.</p>
Kontaktpersoner	<p>Hvis du vil koble en ny kontaktperson, klikker du på Ny, legger inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger og lagrer posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Kontaktpersonfelt</a> (på side 216).</p> <p><b>TIPS:</b> Du kan unngå å duplisere kontaktpersonposter ved å klikke på Legg til og deretter klikke på oppslagsikonet ved siden av kolonnen Ny kontaktperson. Angi fornavn, etternavn eller e-postadresse i oppslagsvinduet, og klikk på Start. Hvis kontaktpersonen ikke finnes i applikasjonen, klikker du på Ny for å opprette kontaktpersonposten.</p> <p>Hvis du vet at kontaktpersonposten finnes, klikker du på Legg til for å koble den til denne posten.</p> <p>Klikk på koblingen Navn for å åpne kontaktpersondetaljsiden og oppdatere opplysningene om kontaktpersonen.</p>
Firmateam	<p>Hvis du vil at denne posten skal være synlig for andre ansatte, klikker du på Legg til brukere. Velg navnet på den ansatte og angi tilgangsnivå i vinduet Legg til bruker i team for firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>
Firmapartnere	<p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en partner for dette firmaet, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Spore partnere og konkurrenter for firmaer</a> (på side 194).</p>
Firmakonkurrenter	<p>Hvis du vil koble et firma og spore det som en konkurrent for dette firmaet, klikker du på Legg til. Legg inn de nødvendige opplysningene i skjermbildet Rediger, og lagre posten. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se <a href="#">Spore partnere og konkurrenter for firmaer</a> (på side 194).</p>

### *Slik fjerner eller sletter du en koblet post*

#### **1** Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til ønsket område på firmadetaljsiden.
- 3 Velg Fjern eller Slett på postnivåmenyen i raden med koblingen du vil fjerne eller slette.
  - **Fjern.** Tilknytningen mellom postene oppheves, men ingen av postene slettes.
  - **Slett.** Den koblede posten slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer, og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Spore aktive](#) (på side 196)

## Koble porteføljekonti

Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan koble porteføljekonti til en konto med en mange-til-én-forbindelse. Med andre ord kan du koble mange porteføljekonti til én konto, men hver porteføljekonto kan bare kobles til én konto.

**Før du begynner.** Porteføljerelaterte opplysninger vises ikke som standard på kontodetaljsiden. Hvis du vil vise disse opplysningene, må selskapsadministratoren gi din rolle tilgang til de porteføljerelaterte opplysningene. Du eller selskapsadministratoren må deretter legge til de porteføljerelaterte opplysningene i sideoppsettet for kontodetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av detaljsideoppsettene, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

### *Slik kobler du en porteføljeunderkonto*

- 1 Velg den overordnede kontoen.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull til de porteføljerelaterte opplysningene på kontodetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Fyll ut feltene på redigeringssiden for porteføljekonto som åpnes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om porteføljekonti, se [Porteføljekontofelt](#) (på side 547).
- 4 Lagre posten.

## Angi overordnede firmaer

Du kan angi firmahierarkier, for eksempel et datterselskap av et annet selskap, ved å opprette en overordnet/underordnet-forbindelse. Opprett først det overordnede firmaet, og velg deretter dette firmaet som overordnet for underfirmaet.

### *Slik angir du det overordnede firmaet*

- 1 Velg det underordnede firmaet.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om firma.  
**MERKNAD:** Hvis funksjonen for innebygd redigering er aktivert for selskapet, kan du angi det overordnede firmaet internt på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet firma på firmaredigeringsiden.
- 4 Velg det overordnede firmaet i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

### **Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster](#) (på side 42)
- [Firmafelt](#) (på side 201)

## **Begrense visning av firmaposter**

Du kan begrense firmaene som vises, ved å velge en filtrert liste. En liste viser et delsett av firmaene som oppfyller kriteriene som er lagret i listen.

### **Før du begynner:**

- Når du oppretter en liste, må du angi feltene og verdiene for kriteriene du definerer. Du kan gå til firmaredigeringsiden og skrive ned de eksakte feltnavnene og verdiene slik de er brukt i applikasjonen, ellers vil kanskje ikke de riktige postene bli hentet inn i den filtrerte listen. Du kan eventuelt skrive ut postdetaljsiden for å finne de eksakte feltnavnene, men utskriften inneholder ikke feltverdiene for rullegardinlister.
- Hvis du bruker Oracle Offline On Demand (Offline client), kan du bare laste ned et begrenset antall poster samtidig. Som standard har Offline client en nedlastingsbegrensning på 250 firmaer om gangen. Selskapsadministratoren kan be om en økning av dette antallet, men hvis antallet økes, kan det ta lengre tid å fullføre nedlastingsprosessen. Hvis antall firmaposter overskrider maksimumsantallet for nedlasting, kan du opprette filtrerte lister som deler opp firmaene i mindre mengder, for eksempel firmaer basert på ulike prioritetsverdier eller på sted. I den senere nedlastingsprosessen kan du velge de filtrerte listene du har opprettet, for å være sikker på at alle firmapostene kopieres til den bærbare eller stasjonære PC-en.

### *Slik åpner du en filtrert liste for firmaer*

- 1 Klikk på fanen Firmaer.
- 2 Velg listen du vil arbeide med, i området Firmalister på hjemmesiden for firma.

Hvis du vil ha en beskrivelse av filtrerte standardlister for firmaer, se [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 185).

### *Slik oppretter du en filtrert liste for firmaer*

- 1 Klikk på fanen Firmaer.
- 2 Klikk på koblingen Håndter lister i området Firmalister på hjemmesiden for firma.
- 3 Klikk på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 4 Følg fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

### **Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Firmafelt](#) (på side 201)
- [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 125)
- [Arbeide med hjemmesiden for firma](#) (på side 185)

## **Spore partnere og konkurrenter for firmaer**

Det finnes områder i applikasjonen Oracle CRM On Demand der du kan spore opplysninger om enten partnere eller konkurrenter for ulike firmaer. Du kan for eksempel spore hvilke selskaper (firmaer) du handler med for Firma XYZ eller hvilke selskaper (firmaer) du konkurrerer med for Firma XYZ.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble partner- eller konkurrentfirmaet til firmaposten. Du kan koble så mange partner- eller konkurrentfirmaer som ønskelig. Legg deretter inn opplysninger, for eksempel om styrker og svakheter, for partneren eller konkurrenten på siden Rediger firmapartner eller Rediger firmakonkurrent.

**MERKNAD:** Når du legger til en firmapartner eller firmakonkurrent, opprettes en gjensidig post under det valgte firmaet. Hvis du for eksempel legger til Firma 123 som en firmapartner i Firma XYZ, vises automatisk Firma 123 i listen Firmapartner for Firma XYZ.

Hvis du vil ha opplysninger om omgjøring av eksisterende firmaer til partnerfirmaer, se [Gjøre om firmaer til partnerfirmaer](#) (på side 333).

**Før du begynner.** Opprett en firmapost for hver partner eller konkurrent du vil koble til firmaet. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du legger til poster, se [Opprette poster](#) (på side 39).

### *Slik sporer du partner- og konkurrentopplysninger for firmaer*

- 1 Velg firmaet.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til området Firmapartnere eller Firmakonkurrenter på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende partneren eller konkurrenten.

**3** Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger firmapartner eller Rediger firmakonkurrent.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av partner- eller konkurrentopplysninger.

Felt	Kommentarer
Firmapartner	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en partner i forhold til dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Firmakonkurrent	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en konkurrent for dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Startdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for et partnerskap. Standardverdien er dagens dato. Dette er et obligatorisk felt.
Sluttdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere utløpsdatoen for et partnerskap.
Primær kontaktperson	Den viktigste kontaktpersonen for partner- eller konkurrentforbindelsen.

**4** Lagre posten.

## Spore forbindelser mellom firmaer

Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i ditt selskap.

Hvis du vil spore forbindelser mellom firmaer, lagrer du opplysningene på firmaforbindelsessidene. Du kan for eksempel spore investor- eller datterselskapsforbindelser for et firma.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble firmaet som du vil spore forbindelser for, til denne firmaposten. (Du kan koble så mange firmaer som ønskelig.) Deretter definerer du forbindelsen og legger inn eventuelle andre opplysninger.

**Før du begynner.** Opprett en firmapost for hver organisasjon du vil koble til firmaet. Denne funksjonen er kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av applikasjonen.

***Slik sporer du forbindelser mellom firmaer*****1** Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til området Forbindelser for firma på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger i raden for den eksisterende firmaforbindelsen.

**3** Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forbindelse for firma.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av forbindelser mellom firmaer.

Felt	Kommentarer
Beslektet firma	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom firmaene. Dette er et obligatorisk felt.
Startdato	Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for forbindelsen mellom firmaene. Standardverdien er dagens dato.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for forbindelsen mellom firmaene.

**4** Lagre posten.**Spore aktiva**

Hvis du vil spore et produkt du har solgt til en kunde eller et selskap, kobler du produktposten til firmaet som et aktiva.

***Slik kobler du en produktpost til et firma som et aktiva*****1** Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull til området Aktiva på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:



- Hvis du vil opprette et aktiva, klikker du på Ny.

Opphavspersonen for aktivaet er som standard eier av aktivaet.

- Hvis du vil oppdatere aktivaopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende aktivaet.

### 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger aktiva.

**MERKNAD:** Hvis du bruker en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, kan aktiva være oppført under forskjellige overskrifter. For eksempel er aktiva oppført som *kjøretøy* i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt for sporing av aktivaopplysninger. Hvis du bruker en bransjespesifikk versjon av Oracle CRM On Demand, vil du kanskje se ytterligere felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om aktiva</b>	
Produktnavn	Produktet som leveres til kunden. Når du kobler produktposten, kopieres disse feltene fra produktdefinisjonen: Produktkategori, Delnummer, Type og Status.
Innkjøpspris	Prisen som betales for produktet.
Mengde	Antall enheter som kunden har kjøpt.
Skipningsdato	Standardverdien er dagens dato.
Produktkategori	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Delnummer	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Type	Skrivebeskyttet. Kopieres fra produktdefinisjonen.
Driftsstatus	Standardverdiene er Inaktiv, Aktiv, Inaktiv, Opp, Begrenset bruk, Vedlikehold, Nede og Kritisk nede.
Garanti	Tidsrom for garantien.
Kontrakt	Kontraktype, for eksempel Bronse, Gull, Platina eller Sølv.
Valuta	Valutaen for innkjøpsprisen. Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren har konfigurert denne funksjonen.
Varseldato	<p>Datoen som vises i oppgaveposten.</p> <p>Hvis du angir en varseldato i aktivaposten, opprettes en oppgave når du lagrer denne aktivaposten. Oppgaven vises som "Aktivaet <i>navn</i> må følges opp" på Min hjemmeside, på hjemmesiden for firma og i kalenderen.</p> <p><b>TIPS:</b> Angi datoen slik at du får tid til oppfølgingsoppgaver vedrørende dette aktivaet, for eksempel varsel om at en kontrakt eller garanti snart utløper.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Funksjonen for automatisk opprettelse av en oppgave aktiveres bare når du angir en varseldato i en aktivapost, ikke i en</p>

Felt	Beskrivelse
	kontaktpersonpost.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om aktivaet. Begrenset til 250 tegn.

## Spore inntekt basert på firmaer

**Før du begynner.** Denne funksjonen finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan spore inntektsopplysninger for hvert enkelt firma, og selskapet kan dermed basere sine prognoser på firmainntekt. Hvis du vil gjøre dette, legger du til inntektsposter i firmaer.

Hvis du legger til inntektsposter i firmaer, kan du gjøre følgende:

- Spore produkter, produktkategorier eller prognostiserte inntekter for hvert firma
- Basere selskapets prognoser på firmainntekt

Hvis selskapet baserer sine prognoser på firmaer, inkluderes bare poster som oppfyller disse kriteriene, i prognosen:

- Inntektsposten for firmaet må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Det må være merket av i feltet Prognose i inntektsposten for firmaet.
- Inntektsposten kan ikke kobles til en salgsmulighet.

**Før du begynner.** Selskapet må informere deg om prognosemetoden som skal brukes. Selskaper kan prognostisere inntekt for ett eller flere av følgende: Salgsmulighetsinntekt, mengde og inntekt for salgsmulighetsprodukt, firmainntekt eller kontaktpersoninntekt. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må fylle ut når du legger til inntektsposter i firmaer.

### *Slik legger du til inntekt i firmaer*

- 1 Velg firmaet.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger firmaer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Inntekter på firmadetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil legge til en inntektspost, klikker du på Legg til.

- Hvis du vil oppdatere inntektsopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende inntektsposten.

### 3 Fyll ut inntektsfeltene på siden Rediger inntekt.

**MERKNAD:** Hvis selskapet ikke bruker firmainntekt i sine prognoser, er det best å la avmerkingsboksen Prognose på siden Inntekt stå tom.

### 4 Lagre posten.

## Inntektsfelt

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for inntekt. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

**MERKNAD:** Prognoser for firma- og kontaktpersoninntekt krever at Inntekter er aktivert for både firmaer og kontaktpersoner. Denne funksjonaliteten må konfigureres for selskapet. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil ha flere opplysninger.

**ADVARSEL:** Hvis selskapet baserer sine prognoser på firma- eller kontaktpersoninntekt, kan opplysninger som registreres for inntekt, påvirke beregningene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om produkt</b>	
Start-/lukkingsdato	<p>For et firma eller en kontaktperson: Lukningsdatoen for forventet inntekt. For gjentakende inntekt: Startdatoen. Hvis du har gjentakende inntekt med en lukningsdato som slutter på den siste dagen i måneden og en startdato midt i måneden, legger du til én post for full gjentakende pris og en annen post for fordelt ordre.</p> <p>Eksempel: Du begynner å levere forbruksartikler til et selskap eller en kunde 15. mai. Deretter skal du sende artikler til en verdi av NOK 5 000 på slutten av hver måned frem til neste årsskifte.</p> <p>For ordren midt i måneden legger du til en post med disse verdiene:  Inntekt = NOK 2 500  Mengde = 1</p> <p>For den gjentakende ordren legger du til en annen post med disse verdiene:  Inntekt = NOK 5 000  Mengde = 1  Frekvens = Månedlig  Antall perioder = 7 (fra og med juni til og med desember).</p>
Produktnavn	Du kan bare velge produkter som selskapsadministratoren har merket med Kan bestilles.
Produktkategori	Kategorien for produktet.
Delnummer	Nummer som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Prognose	Angir at dette produktet skal inkluderes i prognosesummer.

Felt	Beskrivelse
Type	Standardverdiene er Faktisk, Sendt, Fakturert, Bestilt, Prosjektert og Kvote. <b>MERKNAD:</b> Typen som angis, gjelder for inntektsposten. Et annet typefelt (skrivebeskyttet), som fylles ut med produktopplysninger, kan også vises på denne siden.
Status	Hvis selskapet beregner prognoser for firmaer eller kontaktpersoner, må du angi Åpen, Venter eller Lukket som status for at denne posten skal tas med i prognosene. <b>MERKNAD:</b> Statusen som angis, gjelder for inntektsposten. Et annet statusfelt (skrivebeskyttet), som fylles ut med produktopplysninger, kan også vises på denne siden.
Mengde	Antall enheter som kunden bestiller. For et gjentakende produkt angir du mengden av produktet per gjentakende periode. Hvis du for eksempel sender 100 blekkpatroner hver måned, angir du 100 her.
Inntekt	Mengde multiplisert med pris. Inntekten kan ikke overskrives. Hvis det er merket av i boksen Prognose, inngår dette inntektsbeløpet i selskapets prognosesummer. <b>TIPS:</b> Hvis du vil prognostisere en bestemt inntektsverdi, uavhengig av produkt eller produktkategori, angir du 1 som mengde og setter prisen lik inntektsverdien.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Begrenset til 16 350 tegn.
<b>Opplysninger om gjentakende inntekt</b>	
Frekvens	Angir frekvensen for et gjentakende produkt. Begrepet <i>annenhver uke</i> betyr én gang hver annen uke. Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Antall perioder.
Antall perioder	Antall perioder for et gjentakende produkt. Gjentakende inntekt kan ha høyst 260 perioder. Tidsrommet som omfattes av det totale antall perioder, varierer basert på frekvensen som er valgt (i feltet Frekvens). Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekt for opptil fem år. <b>MERKNAD:</b> Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Frekvens.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	Personen som er tilordnet til denne inntektsposten. Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).  Hver post har bare én eier, men firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter kan deles med andre ansatte. Hvis du vil ha instruksjoner, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).

## Analysere firmaresultat

I området Firmaanalyse på hjemmesiden for firma vises en analyse av firmafordeling og bokført inntekt. Du kan identifisere de beste og dårligste kundene samt nye markedssegmenter.

I dette området på hjemmesiden for firma kan du plassere musepekeren på diagrammet for å vise relevante opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlistene for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

## Firmafelt

Bruk siden Rediger firma til å legge til et firma eller oppdatere detaljer for et eksisterende firma. På siden Rediger firma vises hele settet med felt for et firma.

**TIPS:** Du kan også redigere firmaer på firmalistesiden og på firmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Firmaposter er viktige for håndtering og visning av data. Du bør derfor registrere så mange opplysninger som mulig om firmaer. Noen av disse opplysningene, for eksempel område eller bransje, kan brukes i rapporter som en måte å kategorisere data på. Hvis du kobler en post, for eksempel en salgsmulighet, til en firmapost der område eller bransje er fylt ut, kan disse salgsmulighetene kategoriseres på grunnlag av disse verdiene.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om firma</b>	
Firmanavn	Navnet på firmaet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Sted	Typen av fasilitet som drives av firmaet på dette stedet, for eksempel Hovedkontor.
Overordnet firma	Selskapet som firmaet er underordnet.
Web-område	URL-adresse for firmaet.
<b>Salgsopplysninger for firma</b>	

Felt	Beskrivelse
Type firma	<p>Firmaets forbindelse til ditt selskap, for eksempel Prospekt, Kunde, Partner eller Konkurrent.</p> <p><b>Merknad:</b> Firmaer som er definert som en partner eller konkurrent, vises i listene Alle konkurrentfirmaer og Alle partnerfirmaer som er tilgjengelige på hjemmesiden for firma.</p> <p>De er også inkludert i listen over firmaer som du kan koble til andre firmaer eller salgsmuligheter på firma- eller salgsmulighetsdetaljsiden. Der kan du definere den eksakte rollen som firmaet spiller, for eksempel Videreselger, Leverandør eller Partner, og spore partner- og konkurrentopplysninger for hvert firma og hver salgsmulighet.</p>
Prioritet	Prioriteten for firmaet, for eksempel Høy, Middels eller Lav.
Bransje	<p>Typen forretningsdrift som firmaet driver, for eksempel Produksjon, Høyteteknologi, Finanstjenester, Detaljhandel, Bilindustri, Legemidler, Telekommunikasjon, Energi, Tjenester eller Annet.</p> <p>Hvis du vil vise rapportopplysninger, for eksempel salgsmuligheter, etter bransje, velger du en bransje for firmaet, og kobler deretter salgsmulighetsposten til firmaet.</p>
Offentlig aksjeselskap	Angir at firmaet er et offentlig eid selskap.
Område	Regionen som firmaet hører inn under i ditt selskap. Hvis du vil vise rapportopplysninger, for eksempel salgsmuligheter, etter områder, velger du et område for firmaet, og kobler deretter salgsmulighetsposten til firmaet.
Status	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Siste besøksdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Forkortelse for "Health Industry Number". Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påvirkningstype	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøksfrekvens	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte firmaet. Hvis firmaet er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis firmaet er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Årlige inntekter	Selskapets årlige inntektsbeløp.
Markedssegment	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Felt	Beskrivelse
Markedspotensial	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Inntekt hittil i år	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedsandel	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referanse	Angir at firmaet kan brukes som en referanse som potensielle kunder eller selgere kan kontakte.
Referanse per	Datoen da firmaet blir en referanse.
Firmapartner	Angir at dette firmaet er en partner.
Antall leger	Antall leger som arbeider i en helseinstitusjon, for eksempel et sykehus eller en klinikk. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	<p>Når du velger et land, fastsettes etikettene for de øvrige adressefeltene, i henhold til det aktuelle landets adresseregler. Du vil kanskje se at skjermen oppdateres slik at feltnavnene kan justeres.</p> <p>Hvis du legger til en kontaktperson og kobler den til dette firmaet, overføres faktureringsadressen for firmaet til området Firmaadresse for denne kontaktpersonen.</p>
Eier	<p>Alias for posteieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du vil tilordne eierskapet til et firma på nytt, må du ha tilgangsnivået Lese/redigere/slette for firmaet.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis gruppeeierskap er aktivert for selskapet, endres gruppeteammedlemmene automatisk hvis den nye eieren er medlem av en annen gruppe.</p> <p>Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører.</p> <p>Hver post har bare én eier, men firmaposter kan deles med andre ansatte på siden Firmateam. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>
Tilordne firma på nytt	<p>Angir at firmaet skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for firmaer, vil tilordningsstyreren behandle firmaet på nytt og tilordne det i henhold til reglene.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Når det gjelder firmaer, påvirkes behandlingstiden også av antall teammedlemmer og antall kontaktpersoner og salgsmuligheter som er knyttet til posten. Navnet på eieren endres når posten tilordnes på nytt.</p>

Felt	Beskrivelse
Salgsdistrikt	Salgsdistriktet som dette firmaet tilhører.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte firmaposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Systemgenerert.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om firmaet. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

#### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere firmaer](#) (på side 187)

## Kontaktpersoner

Bruk kontaktpersonsidene til å opprette, oppdatere og spore kontaktpersoner. *Kontaktpersoner* er enkeltpersoner som ditt selskap har en nåværende eller mulig fremtidig forretningsforbindelse til. Disse personene kan være ansatte i andre selskaper, uavhengige konsulenter, leverandører eller personlig bekjente. En kontaktperson er vanligvis knyttet til et firma, og en firmapost inneholder ofte koblinger til opplysninger om flere ulike kontaktpersoner i et selskap.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition er en kontaktperson ofte definert som en klient med tanke på funksjonalitet som bare gjelder for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. En kontaktperson kan defineres som en klient for å indikere at dette er en kontaktperson som selskapet har et langsiktig forhold til, slik at du kan følge med på endringer i klientens situasjon og identifisere muligheter for å krysselge flere produkter til klienten.

#### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere kontaktpersoner](#) (på side 206)

## Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner

Hjemmesiden for kontaktpersoner er startpunktet for all kontaktpersonhåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kontaktpersoner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.



## Opprette en kontaktperson

Du kan opprette en kontaktperson ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kontaktpersonfelt](#) (på side 216).

## Arbeide med kontaktpersonlister

Området Lister over kontaktpersoner inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kontaktpersoner.

Kontaktpersonliste	Filtre
Alle kontaktpersoner	Ingen filtre er tilgjengelige. Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett eier.
Alle kundekontaktpersoner	Kontaktpersoner der verdien i feltet Type er Kunde
Mine kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier
Mine nylig opprettede kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato
Mine nylig endrede kontaktpersoner	Kontaktpersoner der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato
Nylig opprettede kontaktpersoner	Alle kontaktpersoner, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede kontaktpersoner	Alle kontaktpersoner, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig viste kontaktpersoner

Området Mine nylig viste kontaktpersoner inneholder de seneste kontaktpersonene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Arbeide med kontaktpersonoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til kontaktperson inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen og prioriteten. Oppgaveprioriteten,

for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise kontaktpersonen som oppgaven er knyttet til, klikker du på kontaktpersonnavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

## Bruke rapporter til å analysere kontaktpersoner

Hjemmesiden for kontaktpersoner kan inneholde ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden). I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Kontaktpersonanalyse etter firma, som viser kontaktpersoner etter firmakriterier, for eksempel område, delstat/provins eller bransje. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Kontaktpersonanalyse etter firma, se [Analyser kontaktpersoner](#) (på side 215).

## Legge til områder på hjemmesiden for kontaktpersoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for kontaktpersoner, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kontaktpersoner.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for kontaktpersoner*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kontaktpersoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere kontaktpersoner

Kontaktpersonhåndtering består av følgende oppgaver:

- [Importere kontaktpersoner](#) (på side 207)
- [Koble kontaktpersoner til flere firmaer](#) (på side 211)
- [Spore forbindelser mellom kontaktpersoner](#) (på side 212)
- [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 213)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Legge til henvisninger](#) (på side 214)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore kontaktpersoninteresser](#) (på side 214)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Analysere kontaktpersoner](#) (på side 215)
- [Spore de beste besøkstidene](#) (på side 215)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 216)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Importere kontaktpersoner

En ikke-administrator kan importere opptil 2000 kontaktpersoner om gangen fra en kommadelt fil (\*.csv) til bruk i Oracle CRM On Demand.

Når du importerer kontaktpersoner, angir du hvordan du vil at duplikatposter skal håndteres i Oracle CRM On Demand.

Flere verktøy er tilgjengelige på siden Import- og eksportverktøy, som utfyller import- og eksportfunksjonene i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importassistent](#) (på side 1510).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1520).

■ **Oracle Migration Tool On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1525).

■ **Oracle Web Services.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 1520).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se 1089184.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support. Hvis du vil ha flere opplysninger om import og eksport i Oracle CRM On Demand, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan importere opptil 30 000 kontaktpersonposter om gangen, med en maksimal filstørrelse på 20 MB.

**Før du begynner.** Hvis flere ansatte i selskapet importerer kontaktpersoner, bør importarbeidet koordineres for å få minst mulig postduplisering. Du må også klargjøre filen for import slik at du får med deg alle dataene i filen.

**ADVARSEL:** Du kan ikke angre import av poster eller utføre en massesletting av poster. Du bør derfor testkjøre importprosedyren med en fil på 5-10 poster slik at du ikke trenger å foreta dataopprydding etterpå. Hvis selskapet importerer et stort antall poster, bør du ta et kurs i dataimport. Du finner opplysninger om opplæringsressurser ved å klikke på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

### *Slik importerer du kontaktpersoner*

1 Klikk på fanen Kontaktpersoner.

2 Klikk på Importer på tittellinjen på siden Nylig endrede kontaktpersoner.

**MERKNAD:** Hvis området Nylig endrede kontaktpersoner ikke er synlig på hjemmesiden for kontaktpersoner, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Nylig endrede kontaktpersoner i sideoppsettet.

3 Klikk på Importer kontaktpersonene i området Personlige import- og eksportverktøy på siden Data- og integreringsverktøy.

Dette starter importassistenten.

4 I trinn 1 i importassistenten:

a Velg hvordan importassistenten skal identifisere samsvarende poster.

Importassistenten bruker en ekstern unik ID. Dette er et felt for unik ekstern ID som importeres fra et annet system. Importassistenten bruker også forhåndsdefinerte felt i Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan dupliserte poster defineres, se [Om postduplikater og eksterne ID-er](#) (på side 1359).

b Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den finner en duplisert unik postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Du kan velge å ikke importere dupliserte poster, overskrive eksisterende poster eller opprette flere poster.

c Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den unike postidentifikatoren for den importerte posten ikke samsvarer med en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Hvis du velger Overskriv poster og Ikke opprett ny post i det forrige valget, vil posten bli oppdatert.

- d Angi om importassistenten skal opprette en ny post for manglende tilknytninger (relaterte poster) i datafilen.

- e Velg dato-/klokkeslettformatet som er brukt i CSV-filen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Retningslinjer for felttype for dataimport](#) (se "Retningslinjer for felttyper for import av data" på side 1376).

- f Kontroller at vesteuropeisk filkoding er valgt.

**MERKNAD:** Du må ikke endre dette med mindre du er sikker på at en annen kodingsmetode er brukt. Standardmetoden, vesteuropeisk, gjelder for de fleste kodingssystemer i Europa og Nord-Amerika.

- g Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.

- h Velg hva som skal logges i Oracle CRM On Demand, på menyen Feillogging: Alle meldinger, feil og advarsler eller bare feil.

- i Velg CSV-filen som inneholder dataene du vil importere.

## 5 I trinn 2 i importassistenten:

- a Følg om nødvendig instruksjonene for validering av filen.

- b Velg eventuelt en tilgjengelig felttilordningsfil.

Felttilordningsfiler (\*.map) inneholder koblingen av felt i CSV-filen mot eksisterende Oracle CRM On Demand-felt. Når du har utført en import, får du tilsendt en e-post fra systemet som inneholder MAP-filen med det seneste tilordningsskjemaet. Lagre denne på datamaskinen slik at du kan bruke den på nytt ved senere import.

## 6 I trinn 3 i importassistenten: Tilordne feltene i filen til Oracle CRM On Demand-felt. Du må minst tilordne alle obligatoriske felt til kolonneoverskriftene i CSV-filen.

I importassistenten vises kolonneoverskriftene fra CSV-importfilen ved siden av en liste med alle feltene i dette området i Oracle CRM On Demand, inkludert egendefinerte felt som du har lagt til.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet fra denne tabellen.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av salgsdistrikt Øy Prefektur Område Emirat Oblast	Provins
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

Hvis du har valgt en MAP-fil, må du kontrollere at feltene tilordnes på riktig måte. Egendefinerte felt som er opprettet etter at du kjørte den forrige importen, må kanskje tilordnes.

Hvis du vil ha opplysninger om eksterne ID-er, se [Om postduplikater og eksterne ID-er](#) (på side 1359).

**ADVARSEL:** Hvis du har valgt feil fil for import, klikker du på Avbryt for å endre valgene. Hvis du bruker knappen Tilbake på dette tidspunktet, tømmes ikke hurtigbufferen. Derfor vises importfilen du opprinnelig valgte, i felttilordningstrinnet.

**ADVARSEL:** Ekstern unik ID og Ekstern ID for leder er nøkkelfelt som brukes til å knytte kontaktpersoner til de tilhørende lederpostene. Hvis disse feltene ikke er tilordnet, knyttes lederposten til kontaktpersoner ved hjelp av feltene Navn på kontaktperson og Leder. Når du bruker feltene Navn på kontaktperson og Leder til å opprette denne tilknytningen, vil datafilpostene bli underlagt en strengere avhengighetssortering.

**7** I trinn 4 i importassistenten: Følg om nødvendig instruksjonene på skjermen.

**8** I trinn 5 i importassistenten: Klikk på Fullfør.

#### *Slik viser du køen for importforespørsler*

**1** Klikk på fanen Kontaktpersoner.

**2** Klikk på knappen Importer på tittelinjen på siden Nylig endrede kontaktpersoner.

### 3 Klikk på koblingen Importforespørselskø på siden Data- og integreringsverktøy.

Siden Importforespørselskø vises med opplysninger om forespørsler, inkludert anslått fullføringstidspunkt.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importstatusen.

Status	Beskrivelse
Fullført	Importen er fullført uten feil under import.
Fullført med feil	Importen er fullført, men det var noen feil ved enkelte av postene.
Mislykket	Importen er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Importen ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importpostopplysningene.

Importpostopplysninger	Beskrivelse
Antall sendt	Antall poster som inngår i CSV-filen.
Antall behandlet	Antall poster som importmotoren har behandlet. Dette feltet behandles hvert 20. sekund, eller i henhold til en systemprosess.
Antall importert	Antall poster som er importert uten problemer.
Antall delvis importert	Antall poster som er importert. Ikke alle poster ble importert.
Antall ikke importert	Antall poster som ikke ble importert i det hele tatt.

## Koble kontaktpersoner til flere firmaer

Du kan koble en kontaktperson til mer enn ett firma. Hvis du vil gjøre dette, må du ha en rolle og et oppsett som er konfigurert som følger:

- Selskapsadministratoren må inkludere rettigheten Håndter tilgang til utvidet forbindelse for kontaktperson og firma i din brukerrolle.
- Sideoppsettet for kontaktpersondetaljer må inkludere firmarelaterte opplysninger. Hvis du vil ha opplysninger om endring av sideoppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62).

## Spore forbindelser mellom kontaktpersoner

Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i ditt selskap.

Hvis du vil spore forbindelser mellom kontaktpersoner, lagrer du opplysningene på sidene for kontaktpersonforbindelser. Du kan for eksempel spore innflytelsesrike forbindelser, for eksempel personlige forbindelser, forretningsforbindelser og markedsledere for en kontaktperson.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble kontaktpersonen som du vil spore forbindelser for, til denne kontaktpersonposten. (Du kan koble så mange kontaktpersoner som ønskelig.) Deretter definerer du forbindelsen og legger inn eventuelle andre opplysninger.

**Før du begynner.** Opprett en kontaktpersonpost for hver person du vil koble til kontaktpersonen.

### *Slik sporer du forbindelser mellom kontaktpersoner*

**1** Velg kontaktpersonen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til området Forbindelser for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble en kontaktperson, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger i raden for den eksisterende kontaktpersonforbindelsen.

**3** Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forbindelse for kontaktperson.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt for sporing av forbindelser mellom kontaktpersoner.

Felt	Kommentarer
Relatert kontaktperson	Klikk på oppslagsikonet, og velg kontaktpersonen hvis forbindelser og opplysninger du vil spore. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	<p>Angi et valg som definerer forbindelsen mellom kontaktpersonene. Dette er et obligatorisk felt.</p> <p>Standardverdiene er Ingen spesifisert, Barn, Advokat, Ektefelle, Regnskapsfører, Assistent, Investor, Bankmann, Bodde sammen med, Underordnet, Overordnet, Kjent medarbeider, Konkurrent, Slektning og Agent. Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.</p>



Felt	Kommentarer
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen mellom kontaktpersonene. Dette er et obligatorisk felt.  Standardverdiene er Ingen spesifisert, Barn, Advokat, Ektefelle, Regnskapsfører, Assistent, Investor, Bankmann, Bodde sammen med, Underordnet, Overordnet, Kjent medarbeider, Konkurrent, Slektning og Agent. Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.
Startdato	Standardverdien er dagens dato. Du kan bruke dette feltet til å registrere startdatoen for forbindelsen mellom kontaktpersonene.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for forbindelsen mellom kontaktpersonene.

## Spore inntekt basert på kontaktpersoner

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Du kan spore inntektsopplysninger for hver enkelt kontaktperson, og selskapet kan dermed basere sine prognoser på kontaktpersoninntekt. Hvis du vil gjøre dette, legger du til inntektsposter i kontaktpersoner.

Hvis du legger til inntektsposter i kontaktpersoner, kan du gjøre følgende:

- Spore produkter, produktkategorier eller prognostiserte inntekter for hver kontaktperson
- Basere selskapets prognoser på kontaktpersoninntekt

Hvis selskapet baserer sine prognoser på kontaktpersoner, inkluderes bare poster som oppfyller disse kriteriene, i prognosen:

- Inntektsposten for kontaktpersonen må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Det må være merket av i feltet Prognose i inntektsposten for kontaktpersonen.
- Inntektsposten kan ikke kobles til en salgsmulighet.

**Før du begynner.** Selskapet må informere deg om prognosemetoden som skal brukes. Selskaper kan prognostisere inntekt for ett av følgende: Salgsmulighet, salgsmulighetsprodukt, firma, kontaktpersoninntekt eller produktmengde. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må fylle ut når du legger til inntektsposter i kontaktpersoner.

### *Slik legger du til inntekt i kontaktpersoner*

- 1 Velg kontaktpersonen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster \(på side 42\)](#).
- 2 Rull ned til området Inntekter på kontaktpersondetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble en inntektspost, klikker du på Legg til.
  - Hvis du vil oppdatere inntektsopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende inntektsposten.
- 3 Fyll ut inntektsfeltene på siden Rediger inntekt. Se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 198).
- MERKNAD:** Hvis selskapet ikke bruker kontaktpersoninntekt i sine prognoser, er det best å la avmerkingsboksen Prognose på siden Inntekt stå tom.
- 4 Lagre posten.

## Legge til henvisninger

Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i ditt selskap.

Du kan legge til henvisninger i en kontaktpersonpost. Når du oppretter en ny henvisning, lagres posten som en ny kundeemnepost.

### *Slik legger du til en henvisning*

- 1 Velg kontaktpersonen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Henvisning på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger henvisning.
- 4 Lagre posten.  
Standardstatusen for den nye henvisningen er Kvalifiserende.

## Spore kontaktpersoninteresser

Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i ditt selskap.

Du kan spore produkter, tjenester eller hobbyer som en kontaktperson er interessert i, for eksempel aksjefond eller golf.

### *Slik sporer du kontaktpersoninteresser*

- 1 Velg kontaktpersonen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger kontaktpersoner, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Interesser for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Legg til.

- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Interesser for kontaktperson.
- 4 Lagre posten.

## Analysere kontaktpersoner

I området Kontaktpersonanalyse etter firma på hjemmesiden for kontaktpersoner vises et diagram som gjør det mulig for brukerne å analysere totalt antall kontaktpersoner på grunnlag av firmakriterier, for eksempel Område, Delstat/provins eller Bransje. Basert på disse opplysningene kan brukerne se kontaktpersonfordelingen og påvise områder med potensial eller svakheter.

I dette området på hjemmesiden for kontaktpersoner kan du plassere musepekeren på diagrammet for å vise relevante opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlisten for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

## Spore de beste besøkstidene

Hvis du vil registrere og spore det beste tidspunktet for å besøke en kontaktperson (vanligvis en lege eller en annen helsetjenesteleverandør), bruker du fremgangsmåten nedenfor for å legge til den beste besøkstiden. Ved å opprette denne posten kan du spore når en kontaktperson er tilgjengelig på et bestemt sted.

**MERKNAD:** Hvis du ikke ser området Beste tidspunkt på kontaktpersondetaljsiden, må du legge til området som beskrevet i [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648) eller kontakte selskapsadministratoren. Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### *Slik sporer du den beste besøkstiden*

- 1 Rull til området Beste tidspunkt på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Dag	Den planlagte dagen for besøket, for eksempel mandag. Bruk plukklisten til å velge en dag. (Obligatorisk)
Starttidspunkt	Det planlagte starttidspunktet for besøket, for eksempel 11:00. (Obligatorisk)
Sluttidspunkt	Det planlagte sluttidspunktet for besøket, for eksempel 13:00. (Obligatorisk)
Kommentarer	En beskrivelse av besøket.
Gateadresse	Kontaktpersonens gateadresse. Bruk oppslagsvelgeren til å velge adressen. (Obligatorisk)

- 3 Lagre posten.

## Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner

En lisens for å drive legepraksis brukes til å validere signaturer for prøver som overleveres av en selger (for eksempel en legemiddelkonsulent) til en kontaktperson (for eksempel en lege). En lege må ha en gyldig lisens for delstaten der vedkommende driver sin medisinske praksis. En *post for delstatslisens for kontaktperson* inneholder lisensopplysningene for kontaktpersonen, vanligvis en lege.

Følg fremgangsmåten nedenfor hvis du vil legge til en delstatslisenspost for en kontaktperson.

**MERKNAD:** Hvis du ikke ser området Delstatslisens for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, må du legge til dette området for relaterte elementer som beskrevet i [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101) eller kontakte selskapsadministratoren. Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Slik legger du til en delstatslisens for en kontaktperson

- 1 Rull til området Delstatslisens for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene i tabellen nedenfor, og lagre posten.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for denne delstatslisensposten, vanligvis en lege eller farmasøyt. Bruk bokvelgeren til å velge en kontaktperson.
Lisensnummer	Lisensnummeret for kontaktpersonen, for eksempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Delstaten eller rettsområdet i USA som er knyttet til lisensnummeret. Bruk plukklisen til å velge en delstat, for eksempel <i>NJ</i> for New Jersey.  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet er ikke obligatorisk for rettsområder utenfor USA.
Utløpsdato	Datoen da lisensen utløper (MM/DD/ÅÅÅÅ), for eksempel 10/31/2010. Klikk på kalenderikonet for å velge utløpsdatoen.
Status	Statusen for lisensen (Aktiv eller Inaktiv). Velg en status i plukklisen.

## Kontaktpersonfelt

Bruk siden Rediger kontaktperson til å legge til en kontaktperson eller oppdatere detaljer for en eksisterende kontaktperson. På siden Rediger kontaktperson vises hele settet med felt for en kontaktperson.

**TIPS:** Du kan også redigere kontaktpersonopplysninger på kontaktpersonlistesiden og på kontaktpersondetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om kontaktperson</b>	
Firma	Firma som kontaktpersonen er koblet til.  <b>MERKNAD:</b> Det er mulig å koble en kontaktperson til mer enn ett firma. Se <a href="#">Koble kontaktpersoner til flere firmaer</a> (på side 211) hvis du vil ha flere opplysninger.
Godta	Brukes i USA og Europa for å angi at en kunde uttrykkelig har valgt å delta i enten informasjonsdeling eller markedsføringskommunikasjon.
Avslå	Brukes i USA og Europa for å angi at en kunde uttrykkelig har valgt å <i>ikke</i> tillate at kundeopplysninger deles eller har valgt å ikke motta markedsføringskommunikasjon.
<b>Detaljopplysninger om kontaktperson</b>	
Type kontaktperson	Kontaktpersontypen, for eksempel Prospekt, Kvalifisert kundeemne, Kunde, Partner, Klient eller Konkurrent.  Verdien Klient finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  <b>MERKNAD:</b> Hvis du velger verdien Klient i dette feltet, settes dagens dato automatisk inn i feltet Klient siden dato.
Avdeling	Navnet på kontaktpersonens avdeling.
Leder	Navnet på kontaktpersonens leder.
Kilde for kundeemne	Kundeemnekilde for kontaktpersonen, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Web-område eller Annet.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte kontaktpersonen. Hvis kontaktpersonen er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis kontaktpersonen er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Navn på assistent	Navnet på kontaktpersonens assistent.
Telefonnummer til assistent	Telefonnummeret til kontaktpersonens assistent.
Privat	Angir at kontaktpersonen er privat og ikke synlig for andre brukere.

Aldri e-post	Angir at kontaktpersonen ikke ønsker å motta e-post.
Grad	Standardverdiene er PhD, M.D., D.O., MBA, Sykepleier, R.T., Registrert apoteker, Master of Science, Tannlege, Registreringsnummer og Master of Public Health. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotensial	Standardverdiene er Høy, Middels og Lav. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøksfrekvens	Standardverdiene er Ingen besøk, 1-2 ganger/år, 3-4 ganger/år og > 5 ganger/år. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Salg hittil i år	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Standardverdiene er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Siste besøksdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beste tidspunkt for besøk	Angir når på dagen det er lettest å få tak i en kontaktperson. Standardverdiene er Tidlig ettermiddag, Tidlig morgen, Kveld, Sen ettermiddag, Formiddag og Lørdag. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Firmaadressefelt	Primæradresse. Hentes fra firmaet som er koblet til kontaktpersonen. Skrivebeskyttet.
Kontaktpersonadressefelt	Alternativ adresse for kontaktpersonen.
Eier	<p>Alias for posteieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre en post til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).</p> <p>Hver post har bare én eier, men kontaktpersonposter kan deles med andre brukere på siden for kontaktpersonsteam eller firmateam. Hvis du vil ha instruksjoner, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte kontaktpersonposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kontaktpersonen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.
<b>Tilgjengelig område</b>	
Gjeldende investeringsblanding	Standardverdiene er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Mål	Standardverdiene er Kapitalbevaring, Inntekt, Inntekt/vekst, Balansert, Vekst, Aggressiv vekst og Internasjonal spredning. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfaringsnivå	Standardverdiene er Ingen, Begrenset, God og Omfattende. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Standardverdiene er Konservativ, Moderat og Aggressiv. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primært mål	Standardverdiene er Spareplan for barns utdanning, Sparer til høyere utdanning, Nytt bosted, Økende velstand, Eiendomsplanlegging, Bevarer mine aktiva og Pensjonering. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshendelse	Standardverdiene er Ekteskap, Barnefødsel, Pensjonering, Skilsmisse og Annet. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardverdiene er Kortsiktig, Mellomlangsigtig og Langsigtig. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Standardverdiene er Gull, Sølv, Bronse, 100 på topp, Topp, Middels og Lav. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total gjeld	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total nettoverdi	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inntekt	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Aktiva totalt	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum utgifter	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kredittverdighet	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sivilstand	Standardverdiene er Enslig, Skilt, Gift, Partner, Separert, Enke/enkemann og Enkemann. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eie eller leie	Standardverdiene er Eie og Leie. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Verdi for bopel	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skattekasse	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde-ID	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Kjønn	Standardverdiene er F og M. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstendig næringsdrivende	Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient siden dato	Dagens dato settes inn automatisk når Klient angis som kontaktpersontype. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist av	Personen som har henvist kontaktpersonen. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalifiseringsdato	Dagens dato settes inn automatisk når klienten kvalifiseres. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktpersonens status. Standardverdiene er Aktiv, Stille registrert eller Inaktiv registrert. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Yrke	Klientens yrke. Dette feltet finnes bare i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Salgsmuligheter

Bruk salgsmulighetssidene til å opprette, oppdatere og spore salgsmuligheter. *Salgsmuligheter* er potensielle salgsavtaler som på et senere tidspunkt kan bli inkludert i inntektsprognoser.

Du kan opprette en salgsmulighet ved å gjøre om et kvalifisert kundeemne til en salgsmulighet, eller du kan opprette en ny salgsmulighet for et eksisterende firma eller en eksisterende kontaktperson.

Salgsmulighetsposter er til hjelp i håndteringen av forventet salg når du arbeider med å generere avtaler. Alle salgsmulighetsopplysninger er samlet på ett sted, og er koblet til beslektede kundeemne-, kontaktperson- og firmaopplysninger. Disse dataene gir deg et fullstendig bilde av den aktuelle salgsmuligheten og kunden.

## Om salgsmuligheter og prognoser

En *salgsmulighet* er en potensielt inntektsbringende transaksjon som kan inkluderes i en salgsprognose når den har nådd et bestemt punkt i salgsprosessen. Hvis en salgsmulighetspost eller produktinntektspost skal bli vurdert for innlemmelse i en prognose, må posten ha en lukningsdato innenfor prognoseperioden og være eid av en prognosedeltaker. Prognoseperioder og -deltakere fastsettes som en del av prognosedefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om prognoser, se [Prognoser](#) (på side 239).

### Tips for håndtering av salgsmulighetsposter

Oppdatering av salgsmulighetsopplysninger mens du arbeider for å generere en avtale, gir grunnlag for klar teamkommunikasjon og sikrer nøyaktige prognoser og rapporter. Det er særskilt viktig å holde enkelte felt på salgsmulighetsdetaljsiden oppdatert:



- Feltene Inntekt, Lukkingsdato og Salgsfase er kritiske for sporing av historikk for forventede ordrer, og brukes til trendanalyser og prognoser.
- Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, merker du av i boksen Prognose i en salgsmulighetspost for å legge til salgsmuligheten i prognostisert inntekt på riktig tidspunkt i salgsprosessen. Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, merker du av i boksen Prognose i de koblede produktene i stedet.

### Salgsfaser

Alle salgsprosesser består av bestemte faser. Hver salgsfase har visse aktiviteter og leveranser, eller oppgaver som må utføres før salgsmuligheten videreføres til neste salgsfase. Når du arbeider med en salgsmulighet, evaluerer du den mot klart definerte kriterier for hver fase i selskapets salgssyklus.

- Oppdater feltet Salgsfase i salgsmulighetsposten etter hvert som kriteriene oppfylles.
- Feltet Sannsynlighetsprosent i salgsmulighetsposten får en standardverdi som er relatert til den valgte salgsfasen for salgsmuligheten. Du kan om nødvendig endre denne verdien for å gi et bedre bilde av den aktuelle salgsmuligheten når den er i denne salgsfasen. Når salgsfasen endres, forandres imidlertid standardverdien i feltet Sannsynlighet i henhold til den nye relaterte salgsfasen.
- Feltet Forventet inntekt inneholder en valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent. Dette tallet brukes til prognoser.
- Oppdater feltet Neste trinn for å gjenspeile kriteriene for den neste fasen i salgssyklusen.

### Prognoser

Når prognoser genereres i Oracle CRM On Demand, bestemmes det hvilke poster, felt og data som skal inkluderes i henhold til den aktuelle prognosemetoden. Hvis visse betingelser er oppfylt, inkluderes disse postene i prognosene:

- **Lukkingsdato.** Oracle CRM On Demand kontrollerer at lukkingsdatoen for salgsmulighetsposten eller produktinntektsposten ligger innenfor prognoseperioden.
  - Hvis selskapets prognoser er basert på salgsmulighetsinntekt, må salgsmulighetsposten (enten alene eller koblet til produkter) ha en lukkingsdato som ligger innenfor prognoseperioden.
  - Hvis selskapets prognoser er basert på produktinntekt, må produktinntektsposten ha en lukkingsdato som ligger innenfor prognoseperioden.
- **Forventet inntekt.** Prognosedataene for forventet inntekt i Oracle CRM On Demand beregnes som følger:  
Summen for feltene for forventet inntekt i enten salgsmulighets - eller produktinntektspostene beregnes, og totalsummen vises i feltet Forventet inntekt i prognoseposten.  
**MERKNAD:** Hvis forventet inntekt for salgsmulighet skal gi et nøyaktig bilde av forventet inntekt basert på salgsmulighetsprodukter, må brukeren klikke på knappen Oppdater summen for salgsmulighet. Denne funksjonaliteten er bare tilgjengelig hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert i selskapsprofilen. Funksjonaliteten sikrer at sannsynlighetsprosenten (registrert i feltet Sannsynlighetsprosent) for hver produktinntektspost tas med som en del av beregningen.
- **Forventede ordrer.** Prognosedataene for forventede ordrer i Oracle CRM On Demand beregnes som følger: Summen for inntektsfeltene i enten salgsmulighets - eller produktinntektspostene for alle

potensielle avtaler i prognoseperioden, uansett status, beregnes, og totalsummen vises i feltet Forventede ordrer i prognoseposten.

**MERKNAD:** For gjentakende produktinntekter inkluderes bare inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, ikke den totale produktinntekten.

- **Prognose.** Data fra inntektsfelt i poster der det er merket av i boksen Prognose, hentes inn, og summen vises i feltet Prognose i prognoseposten.

- Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, inkluderes salgsmulighetsposter der det er merket av i boksen Prognose.

- Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, inkluderes produktinntektsposter der det er merket av i boksen Prognose.

**MERKNAD:** Flagget Prognose angir at det er stor sannsynlighet for at salgsmuligheten vil bli lukket. Når dette flagget er aktivert, inkluderes derfor den tilhørende inntekten i prognostiserte inntektssummer.

Flagget Prognose bestemmer ikke om en salgsmulighetspost eller produktinntektspost er en del av den samlede prognoseposten.

- **Bokført inntekt.** Data fra inntektsfelt i poster med salgsfasen Lukket/vunnet hentes inn, og summen vises i feltet Bokført inntekt i prognoseposten.

- Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, inkluderes salgsmulighetsposter med en lukningsdato som er innenfor prognoseperioden.

- Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, inkluderes produktinntektsposter med en start-/lukningsdato som er innenfor prognoseperioden.

**MERKNAD:** For gjentakende produktinntekter inkluderes bare inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, ikke den totale produktinntekten.

## Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet

Hjemmesiden for salgsmulighet er startpunktet for all salgsmulighetshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for salgsmulighet. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en salgsmulighet

Du kan opprette en salgsmulighet ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste salgsmuligheter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Salgsmulighetsfelt](#) (på side 237).

### Arbeide med salgsmulighetslister

Området Lister over salgsmuligheter inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for salgsmuligheter.

Salgsmulighetsliste	Filtre
Alle salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg
Alle lukkede salgsmuligheter	Salgsmuligheter der verdien i feltet Salgsfase er Lukket/vunnet
Alle store salgsmuligheter	Salgsmuligheter der inntekten er større enn 1 000 000
Nylig opprettede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som er synlige for deg, sortert etter endringsdato
Mine salgsmuligheter for prognose	Salgsmuligheter der det er merket av i boksen Prognose
Mine salgsmuligheter	Salgsmuligheter der navnet ditt finnes i feltet Eier
Mine beste salgsmuligheter	Salgsmuligheter som du eier, der feltet Prioritet har verdien Høy
Mine nylig opprettede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som du har opprettet, sortert etter opprettelsesdato
Mine nylig endrede salgsmuligheter	Alle salgsmuligheter som du har endret, sortert etter opprettelsesdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig viste salgsmuligheter

Området Mine nylig viste salgsmuligheter inneholder de seneste salgsmulighetene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Arbeide med salgsmulighetsoppgaver

Området Mine åpne oppgaver relatert til salgsmulighet inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Du eller en leder angir forfallsdatoen eller prioriteten.

Oppgaveprioriteten, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav, er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- Klikk på koblingen Emne for å vise en oppgave.
- Hvis du vil vise salgsmuligheten som oppgaven er knyttet til, klikker du på salgsmulighetsnavnet.
- Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele oppgavelisten.

## Bruke rapporter til å analysere forventede ordrer

Hjemmesiden for salgsmulighet kan inneholde ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan angi hvilke rapportområder som skal vises på siden. I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal, som viser en kvartalsvis analyse av forventede ordrer i diagramformat. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal, se [Analyse forventede ordrer](#) (på side 232).

## Legge til områder på hjemmesiden for salgsmulighet

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for salgsmulighet, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for salgsmulighet.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for salgsmulighet*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for salgsmulighet.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for salgsmulighet for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere salgsmuligheter

Salgsmulighetshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter](#) (på side 225)
- [Få tilgang til salgsprosesstreneren](#) (på side 226)
- [Koble produkter til salgsmuligheter](#) (på side 227) (gir mulighet for sporing av produktinntekt)
- [Analyse forventede ordrer](#) (på side 232)
- [Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet](#) (på side 232)
- [Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter](#) (på side 233)
- [Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet](#) (på side 235)
- [Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer](#) (på side 235)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Vise springer for poster](#) (på side 108)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter

Det finnes områder i Oracle CRM On Demand der du kan spore opplysninger om partnere eller konkurrenter for salgsmuligheter. Du kan for eksempel spore hvilke selskaper (firmaer) du handler med for Salgsmulighet XYZ eller hvilke selskaper (firmaer) du konkurrerer med for Salgsmulighet XYZ.

Hvis du vil gjøre dette, må du først koble partner- eller konkurrentfirmaet til salgsmulighetsposten. (Du kan koble så mange partner- eller konkurrentfirmaer som ønskelig.) Legg deretter inn opplysninger om partneren eller konkurrenten på siden Rediger partner for salgsmulighet eller Rediger konkurrent for salgsmulighet, for eksempel om styrker og svakheter.

**Før du begynner.** Opprett en firmapost for hver partner eller konkurrent du vil koble til salgsmuligheten. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til poster, se [Opprette poster](#) (på side 39).

### *Slik sporer du partner- og konkurrentopplysninger for salgsmuligheter*

- 1 Velg salgsmuligheten.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull til området Partnere for salgsmulighet eller Konkurrenter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
  - Hvis du vil koble et firma, klikker du på Legg til.
  - Hvis du vil oppdatere opplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av den eksisterende partneren eller konkurrenten.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger partner for salgsmulighet eller Rediger konkurrent for salgsmulighet.  
Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen feltopplysninger for sporing av partner- eller konkurrentopplysninger.

Felt	Kommentarer
------	-------------

Felt	Kommentarer
Partner for salgsmulighet	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en partner for denne salgsmuligheten. Dette er et obligatorisk felt.
Konkurrent for salgsmulighet	Klikk på oppslagsikonet, og velg firmaet hvis forbindelser og opplysninger du vil spore som en konkurrent for denne salgsmuligheten. Dette er et obligatorisk felt.
Rolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom salgsmuligheten og dette firmaet. Dette er et obligatorisk felt.
Tilbakefør rolle	Angi et valg som definerer den omvendte forbindelsen eller rollen. Dette er et obligatorisk felt.
Startdato	Bruk dette feltet til å registrere startdatoen for et partnerskap. Standardverdien er dagens dato. Dette er et obligatorisk felt.
Sluttdato	Bruk dette feltet til å registrere utløpsdatoen for et partnerskap.
Primær kontaktperson	Nøkkelkontaktperson for partner eller konkurrent for denne salgsmuligheten.

#### 4 Lagre posten.

## Få tilgang til salgsprosesstreneren

I hver salgsfase for en salgsmulighet kan det være behov for å samle inn spesifikke opplysninger, i henhold til selskapets forretningspraksis. Til hjelp ved innhenting av data kan selskapsadministratoren definere oppfølgingsoppgaver, angi at bestemte opplysninger skal være obligatoriske og legge inn opplysninger som du kan se gjennom i hver fase av salgsprosessen.

**Merknad:** Et selskap kan definere ulike salgsprosesser (opplysninger om faser, sannsynligheter og trening) for ulike roller og ulike salgsmulighetstyper. Hvis for eksempel noen selgere selger produkter og andre selger tjenester, kan de kobles til forskjellige roller, og de vil dermed se ulike valg for salgsfaser og ulike retningslinjer i salgsprosesstreneren.

### *Slik får du tilgang til relaterte treneropplysninger for salgsfaser*

#### 1 Velg salgsmuligheten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

#### 2 Klikk på knappen Trener på siden Detaljer om salgsmulighet.

#### 3 Se gjennom siden Prosesstrener med opplysningene som selskapsadministratoren har definert, og oppdater salgsmulighetsposten i henhold til disse.

**TIPS:** Du kan skrive ut opplysningene ved å høyreklikke på siden Prosesstrener.

**MERKNAD:** Hvis du vil ha flere opplysninger, klikker du på Vis i raden for et vedlegg i området Nyttige ressurser.

- 4 Hvis du vil oppdatere salgsmuligheten, klikker du på Rediger og reviderer postopplysningene i samsvar med trenerinstruksjonene.
- 5 Lagre salgsmulighetsposten.
- 6 Når du oppdaterer feltet Salgsfase, blir du bedt om å fylle ut de obligatoriske feltene. Noen felt kan inneholde standardverdier, men du kan oppdatere disse.
- 7 Klikk på Lukk i vinduet Prosesstrener.

Hvis selskapsadministratoren har konfigurert dette, legges noen oppgaver til i denne salgsmuligheten og det koblede firmaet for denne salgsmuligheten når du lagrer posten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1326)

## Koble produkter til salgsmuligheter

Du kan koble produkter til salgsmuligheter for å:

- Spore hvilke produkter som tilhører salgsmuligheten
- Beregne salgsmulighetsinntekt basert på produktinntekt
- Basere selskapets prognoser på produktinntekt eller produktmengder

Du kan også koble et produkt til en salgsmulighet når du oppretter salgsmuligheten. Hvis selskapsadministratoren har aktivert knappen Lagre og legg til produkt på siden Rediger salgsmulighet, kan du klikke på knappen Lagre og legg til produkt for å lagre den nye salgsmulighetsposten og gå direkte til redigeringssiden for produktinntekt. Hvis du avbryter tilføyingen av produktinntektsposten i Oracle CRM On Demand, vises detaljsiden for den tidligere lagrede salgsmulighetsposten.

**Før du begynner.** Selskapet må informere deg om hvilken prognosemetode som skal brukes. Selskapets prognosemetode bestemmer hvilke felt du må velge når du kobler produkter til salgsmuligheter.

**MERKNAD:** Du klikker på knappen Oppdater summer for salgsmulighet for å beregne salgsmulighetsinntekten basert på produktinntekt. Beregningen som ligger til grunn for denne funksjonaliteten, varierer avhengig av om valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert i selskapsprofilen.

Følgende betingelser gjelder for beregningen:

- Hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt er aktivert, og du klikker på knappen Oppdater summer for salgsmulighet, oppdateres salgsmulighetsinntekt og salgsmulighetssannsynlighet basert på hvert av de koblede produktene. Derfor beregnes forventet inntekt på grunnlag av den gjennomsnittlige sannsynligheten for alle koblede produkter.
- Hvis valget Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt ikke er aktivert, og du klikker på knappen Oppdater summer for salgsmulighet, oppdateres salgsmulighetsinntekt basert på total produktinntekt for

hvert av de koblede produktene. Verdien for salgsmulighetssannsynlighet oppdateres ikke, og derfor beregnes forventet inntekt på grunnlag av den eksisterende prosenten.

Hvis knappen Oppdater summer for salgsmulighet skal fungere riktig, må feltene Mengde og Inntekt på redigeringssiden for produktinntekt være synlige og utfylte. Selskapsadministratoren kan tilpasse sideoppsettet slik at disse feltene blir tilgjengelige.

### *Slik kobler du produkter til salgsmuligheter*

- 1 Velg salgsmuligheten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende produktet.

- 3 Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Lukkingsdato på redigeringssiden for produktinntekt for salgsmulighet.

- 4 Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.

- 5 Hvis selskapet prognostiserer inntekt basert på produktinntekt, og du vil inkludere denne produktinntektsposten i prognostiserte inntektssummer, prognostiserte mengder eller begge deler, merker du av i boksen Prognose.

**MERKNAD:** Hvis selskapet prognostiserer inntekt basert på salgsmuligheter, og ikke på produkter, er det best å ikke merke av i boksen Prognose i posten for produktinntekt for salgsmulighet.

- 6 Lagre posten.

### *Slik beregner du salgsmulighetsinntekt basert på koblet produktinntekt*

- 1 Velg salgsmuligheten.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull til området Produktinntekter på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:

- Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på koblingen Rediger ved siden av det eksisterende produktet. Hvis innebygd redigering er aktivert, kan du redigere produktinntektsfeltene internt på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt i områder for relaterte opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 69).



- 3 Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Start-/lukkingsdato på redigeringsiden for produktinntekt for salgsmulighet.
- 4 Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
- 5 Lagre posten.
- 6 Klikk på Oppdater summer for salgsmulighet i området Produktinntekt for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden.

Total produktinntekt for hvert av de koblede produktene beregnes og vises i feltene Inntekt og Forventet inntekt for salgsmuligheten.

### *Slik baserer du selskapets prognoser på produktinntektsposter*

- 1 Velg salgsmuligheten.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull til området Produktinntekter for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
  - Hvis du vil koble et produkt, klikker du på Legg til.
  - Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på Rediger. Hvis innebygd redigering er aktivert, kan du redigere produktinntektsfeltene for salgsmuligheten internt på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av felt i områder for relaterte opplysninger, se [Oppdatere koblede poster fra hovedposter](#) (på side 69).
- 3 Gjør følgende på redigeringsiden for produktinntekt for salgsmulighet:
  - a Fyll ut feltene Mengde, Innkjøpspris og Start-/lukkingsdato.
  - b Datoen i feltet Start-/lukkingsdato må være innenfor prognoseperioden, og posteieren må være en prognosedeltaker.
  - c Merk av i boksen Prognose for å angi at disse postopplysningene skal være inkludert i prognoseinntektssummer.
  - d Hvis produktet representerer gjentakende inntekt, fyller du ut feltene Frekvens og Antall perioder i området Opplysninger om gjentakende inntekt.
- 4 Lagre posten.

**MERKNAD:** Hvis et produkt ikke blir solgt, kan du oppdatere den tilknyttede start-/lukkingsdatoen og fjerne merket i boksen Prognose på siden Produktinntekt for det aktuelle produktet, og dermed forhindre at inntekten for produktet legges til i selskapets prognoser. Hvis ett av flere produkter som er koblet til salgsmuligheten, sperres, kan du fjerne produktet fra salgsmuligheten og opprette en ny salgsmulighet for dette produktet, og dermed forhindre at den tilhørende inntekten inkluderes i prognosen.

## Felt for produktinntekt for salgsmulighet

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for produktinntekt. Administratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

**ADVARSEL:** Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, kan opplysninger som registreres for produktinntekt, påvirke beregningene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om produkt</b>	
Produktnavn	Du kan bare velge produkter som selskapsadministratoren har merket med Kan bestilles. Når du kobler et produkt til denne salgsmuligheten, kopieres disse feltene fra produktdefinisjonen: Produktkategori, Delnummer, Type, Status og Beskrivelse.
Mengde	Antall enheter som kunden bestiller. For et gjentakende produkt angir du mengden av produktet per gjentakende periode. Hvis du for eksempel sender 100 blekkpatroner hver måned, angir du 100 her.
Innkjøpspris	Produktpris.
Inntekt	Mengde multiplisert med innkjøpspris. Inntekten kan ikke overskrives. Dette feltet påvirker prognosene for salgsmulighetsprodukter.
Produktkategori	Kategori som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Delnummer	Nummer som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Type	Type som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Status	Status som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Begrenset til 250 tegn.
<b>Opplysninger om gjentakende inntekt</b>	
Start-/lukkingsdato	<p>Denne datoen overføres fra lukkingsdatoen i salgsmuligheten. For en produktinntektsartikkel: Forventet lukkingsdato. For et gjentakende produkt: Startdatoen. Hvis du har et gjentakende produkt med en lukkingsdato som slutter på den siste dagen i måneden og en startdato midt i måneden, legger du til én post for full gjentakende pris og en annen post for fordelt ordre.</p> <p>Eksempel: Du begynner å levere papir til et selskap 15. mai. Deretter skal du sende papir til en verdi av NOK 5 000 på slutten av hver måned frem til neste årsskifte.</p> <p>For ordren midt i måneden legger du til en produktpost med disse verdiene:  Inntekt = NOK 2 500  Mengde = 1</p> <p>For den gjentakende ordren legger du til en annen produktpost med disse verdiene:  Inntekt = NOK 5 000  Mengde = 1</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>Frekvens = Månedlig</p> <p>Antall perioder = 7 (fra og med juni til og med desember).</p>
Frekvens	<p>Frekvensen for et gjentakende produkt.</p> <p>Begrepet <i>annenhver uke</i> betyr én gang hver annen uke.</p> <p>Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Antall perioder.</p>
Antall perioder	<p>Antall perioder for den gjentakende produktinntekten. Gjentakende inntekt kan ha høyst 260 perioder. Tidsrommet som omfattes av det totale antall perioder, varierer basert på frekvensen som er valgt (i feltet Frekvens). Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekt for opptil fem år.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Når du fyller ut dette feltet, må du også fylle ut feltet Frekvens.</p>
<b>Salgsopplysninger</b>	
Salgsfase	Skrivebeskyttet. Salgsfase som er overført fra salgsmuligheten.
Sannsynlighet	<p>Sannsynligheten for et vellykket utfall for produktsalget. Den innledende verdien i dette feltet er overført fra salgsfasen i salgsmuligheten. Du kan om nødvendig endre verdien slik at den gir et bedre bilde av det aktuelle produktet.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Når salgsfasen endres, forandres standardverdien i feltet Sannsynlighet i salgsmulighetsposten til verdien for den nye relaterte salgsfasen, men verdien i feltet Sannsynlighet i produktet overskrives ikke.</p>
Forventet inntekt	En valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent.
Firma	Firma som er koblet til denne salgsmuligheten. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Person som er tilordnet til denne salgsmuligheten. Standardverdien er eieren av salgsmuligheten. Senere endringer av salgsmulighetseier gjenspeiles ikke i dette feltet.</p> <p>Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i prognoser og i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).</p> <p>Hver post har bare én eier, men salgsmulighetsposter kan deles med andre brukere på siden for salgsmulighetsteam eller firmateam. Hvis du vil ha instruksjoner, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>
Prognose	Angir at dette produktet skal inkluderes i prognosesummer.

## Analysere forventede ordrer

I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises området Analyse av forventede ordrer for inneværende kvartal på hjemmesiden for salgsmulighet. Dette er en kvartalsvis analyse av forventede ordrer i diagramformat. Du kan bruke denne analysen som hjelp til å identifisere muligheter og utfordringer. I dette området på hjemmesiden for salgsmulighet kan du plassere musepekeren i diagrammet for å vise spesifikke opplysninger, klikke på et segment for å vise en detaljert rapport eller endre kategoriene i rullegardinlistene for å vise andre salgsmulighets- og inntektsanalyserapporter. Du kan for eksempel generere en analyse som viser antall salgsmuligheter etter område.

Du kan også gjøre følgende:

- Bruke denne analysen til å se hvor en avtale befinner seg i salgssyklusen, slik at du eventuelt kan utføre nødvendige handlinger.
- Filtrere etter gjennomsnittlig antall dager i fase for å se om og hvor en avtale har stoppet opp.
- Filtrere etter antall salgsmuligheter for å se hvor mange salgsmuligheter som befinner seg i hver fase i salgssyklusen.
- Vise en liste over avtalene i hver fase slik at du kan fokusere på områder der du må foreta deg noe.
- Gå til instrumentpanelet Forventede ordrer for å se det samlede resultatet i historiske og sammenlignende perspektiver.

## Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet

Du kan opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet.

**Merknad:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Før du begynner.** I standardapplikasjonen vises ikke forespørselen om spesialpris for salgsmuligheten. Hvis du vil legge den til på salgsmulighetsdetaljsiden, må selskapsadministratoren gi skrivebeskyttet tilgang til de relaterte opplysningene for salgsmuligheter for din rolle. Du må deretter klikke på koblingen Rediger oppsett på salgsmulighetsdetaljsiden og legge til forespørselen om spesialpris som et område for relaterte opplysninger (se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 648)).

### *Slik oppretter du forespørselen om spesialpris for en salgsmulighet*

- 1 Velg salgsmuligheten.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til de relaterte opplysningene for forespørselen om spesialpris på salgsmulighetsdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på detaljsiden for produkt for spesialprising, og lagre posten.  
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 391).

## Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter

Du kan angi salgsmulighetshierarkier, for eksempel en salgsmulighet som har flere komponenter, ved å definere en overordnet/underordnet-forbindelse. Du kan opprette den overordnede salgsmuligheten fra den underordnede salgsmuligheten, eller opprette den underordnede salgsmuligheten fra den overordnede salgsmuligheten.

Hvis du sletter en overordnet salgsmulighet som har relaterte undersalgsmuligheter, slettes tilknytningen mellom de overordnede og underordnede postene, men de underordnede salgsmulighetene vil fortsatt være aktive poster. Feltet Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet forblir utfyllt for den underordnede salgsmulighetsposten i tilfelle den overordnede salgsmuligheten senere gjenopprettes fra siden Slettede elementer.

Hvis du knytter en underordnet salgsmulighet til en ny overordnet salgsmulighetspost, settes verdiene for den nye overordnede inn i feltene ID for overordnet salgsmulighet, Overordnet salgsmulighet og Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet. Hvis den opprinnelige overordnede posten gjenopprettes, knyttes den ikke til den underordnede posten igjen.

Hvis én underordnet salgsmulighet slettes, vil den overordnede salgsmuligheten og eventuelle øvrige underordnede salgsmuligheter fortsatt være aktive poster, og den slettede underordnede salgsmuligheten flyttes til siden Slettede elementer. Den slettede underordnede salgsmuligheten vises ikke lenger i listen over relaterte opplysninger for undersalgsmuligheter for den overordnede salgsmuligheten, men feltene ID for overordnet salgsmulighet, Overordnet salgsmulighet og Ekstern unik ID for overordnet salgsmulighet vil fortsatt være utfyllt i den slettede underordnede salgsmulighetsposten.

Prosedyrene nedenfor beskriver hvordan du angir overordnede og underordnede salgsmuligheter.

### *Slik angir du en overordnet salgsmulighet*

- 1 Velg en salgsmulighet som skal være underordnet salgsmulighet.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet salgsmulighet på siden Rediger salgsmulighet.
- 4 Velg eller opprett den overordnede salgsmuligheten i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

### *Slik angir du en underordnet salgsmulighet*

- 1 Velg en salgsmulighet som skal være overordnet salgsmulighet.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Klikk på knappen Ny ved siden av listen over relaterte elementer for undersalgsmulighet på siden Rediger salgsmulighet.
- 4 Velg eller opprett den underordnede salgsmuligheten i oppslagsvinduet.
- 5 Lagre posten.

### *Slik fjerner eller sletter du et salgsmulighetshierarki*

- 1 Velg den underordnede salgsmuligheten.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsmulighet.
- 3 Slett gjeldende verdi i feltet Overordnet salgsmulighet og skriv inn en ny verdi, eller bruk oppslagsikonet til å velge en ny verdi.
- 4 Lagre posten.

### **Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Søke etter poster](#) (på side 42)
- [Salgsmulighetsfelt](#) (på side 237)

## Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet

Du kan opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet.

**Merknad:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Før du begynner.** I standardversjonen av Oracle CRM On Demand vises ikke området Avtaleregistreringer på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil legge den til på salgsmulighetsdetaljsiden, må selskapsadministratoren gi skrivebeskyttet tilgang til de relaterte opplysningene for salgsmuligheter for din rolle. Du må deretter klikke på koblingen Rediger oppsett på salgsmulighetsdetaljsiden og legge til avtaleregistreringen som et område for relaterte opplysninger (se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 648)).

### *Slik oppretter du en avtaleregistrering fra en salgsmulighet*

- 1 Velg salgsmuligheten.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til de relaterte opplysningene for avtaleregistreringer på salgsmulighetsdetaljsiden, og klikk på Ny.
- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for avtaleregistrering.  
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 365). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du knytter eksisterende avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter og endrer eksisterende tilknytninger mellom disse, se [Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter](#) (på side 362).

## Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer

Du kan dele inntekten fra en salgsmulighet på medlemmene av salgsmulighetsteamet. Prognosetypen for salgsmulighetsinntekt bruker disse inntektsoppdelingene til å beregne inntekten som noteres i salgsmulighetsposten. Hvis du vil ha flere opplysninger om prognostisering, se [Prognoser](#) (på side 239) og [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 220). Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsmulighetsteam, se [Om salgsmulighetsteam](#) (på side 236).

### *Slik deler du salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer*

- 1 Velg salgsmuligheten.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger salgsmuligheter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Team for salgsmulighet på salgsmulighetsdetaljsiden, og gjør ett av følgende:
  - Hvis du vil legge til et teammedlem, klikker du på Legg til brukere.
  - Hvis du vil oppdatere teammedlemsopplysninger, klikker du på Rediger brukere.

**3** Gjør følgende på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet:

- a** Legg inn opplysninger i de obligatoriske feltene for hvert teammedlem, inkludert feltet Oppdelingsprosent.
- b** (Valgfritt) Klikk på knappen Spre oppdeling for å fordele oppdelingsprosenten jevnt på alle teammedlemmene.
- c** (Valgfritt) Klikk på knappen Oppdater summer for å beregne oppdelingsinntekten og summene på nytt.

**MERKNAD:** Knappene Oppdater summer og Spre oppdeling er ikke synlige med mindre Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet er valgt i selskapsprofilen. Se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "Sette opp selskapsprofil og globale standarder" på side 1038).

**4** Lagre posten.

## Felt for salgsmulighetsteam

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen av feltene for salgsmulighetsteam.

Felt	Kommentarer
Oppdelingsprosent	I dette feltet vises hvert teammedlems prosentandel av inntekten. Standardverdien er 100 % for salgsmulighetseieren og 0 % for andre teammedlemmer.
Del inntekt	Dette er et beregnet, skrivebeskyttet felt. Oppdelingsinntekten beregnes ved å multiplisere salgsmulighetsinntekten med oppdelingsprosenten.
Brukerrolle	Angi et valg som definerer forbindelsen mellom teammedlemmet og salgsmulighetsteamet. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgang til salgsmulighet	Angir et teammedlems tilgang til salgsmulighetsposten. Dette er et obligatorisk felt.

## Om salgsmulighetsteam

For noen posttyper, for eksempel firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter, kan du la et team av brukere dele en post. Hvis du vil at en bruker skal kunne dele en post, legger du først til brukeren i teamet for den valgte posten. Deretter angir du brukerens tilgangsnivå for posten og for angitte koblede poster.

Vær oppmerksom på følgende forhold vedrørende salgsmulighetsteam, firmateam og tilgang til salgsmulighetsposter:



- Hvis du merker av i boksen Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil, legges firmateammedlemmer automatisk til i et salgsmulighetsteam når salgsmuligheten kobles til firmaet. (Tilsvarende kan firmateammedlemmer automatisk bli medlemmer av et kontaktpersonsteam når kontaktpersonen kobles til et firma.)
- Hvis du ikke vil at en bruker skal legges til automatisk i salgsmulighetsteamet når salgsmulighetsposten kobles til et firma, må det ikke være merket av i boksen Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil. Dette valget forhindrer at firmateammedlemmet legges til automatisk i salgsmulighetsteamet.

Du kan legge til brukere i salgsmulighetsteam på følgende måter:

- Ved å klikke på knappen Legg til brukere på postdetaljsiden.
- Ved hjelp av tilordningsstyreren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om tilknytningsregler](#) (på side 1306).
- Ved hjelp av grupper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Gruppehåndtering](#) (på side 1253).

Hvis du ikke vil at en bruker skal ha tilgang til salgsmuligheter som er koblet til et firma, må du sørge for at brukeren ikke får tilgang på én eller flere av følgende måter:

- Brukeren er ikke med i salgsmulighetsteamet.
- Brukeren har ikke en underordnet som er med i salgsmulighetsteamet.
- Brukeren er ikke delegert av en annen bruker som har tilgang til salgsmuligheter.
- Salgsmuligheten er ikke i en bok der brukeren er medlem, eller i en av de tilhørende underbøkene.
- Brukeren har ikke tilgang til salgsmulighetspostene basert på rolleinnstillinger.
- Tilgangsnivået for posttypen for den firmarelaterte salgsmuligheten er satt til alle valg unntatt følgende: Ingen tilgang eller Overta primær.

## Salgsmulighetsfelt

Bruk siden Rediger salgsmulighet til å legge til en salgsmulighet eller oppdatere detaljer for en eksisterende salgsmulighet. På siden Rediger salgsmulighet vises hele settet med felt for en salgsmulighet.

**TIPS:** Du kan også redigere salgsmulighetsopplysninger på salgsmulighetslistesiden og på salgsmulighetsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

**ADVARSEL:** Opplysninger som registreres for salgsmuligheter, kan påvirke selskapets inntektsprognoser.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
Nøkkelopplysninger om salgsmulighet	

Felt	Beskrivelse
Navn på salgsmulighet	Navnet på denne salgsmuligheten.
Firma	Firma som er koblet til denne salgsmuligheten.
Overordnet salgsmulighet	Den overordnede salgsmuligheten som er koblet til denne salgsmuligheten.
Salgsfase	Fase i salgsprosessen, for eksempel Kvalifisert kundeemne, Bygger visjon, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/vunnet eller Lukket/tapt.
Neste trinn	Den neste handlingen som skal utføres for denne salgsmuligheten.
Inntekt	Inntektsbeløpet for salgsmuligheten. Standardverdien er null. Denne verdien påvirker prognosene for salgsmulighetsinntekt.  <b>MERKNAD:</b> Eventuelle standardverdier eller etter-standardverdier som angis for dette feltet, ignoreres.
Lukkingsdato	Datoen da salgsmuligheten forventes lukket. Standard lukkingsdato er den samme datoen som i feltet Opprettelsesdato. Hvis salgsmuligheten lukkes på en annen dato, må du endre verdien i feltet Lukkingsdato, fordi lukkingsdatoen brukes ved generering av prognoser.
Prognose	Hvis det er merket av i denne boksen, vil salgsmuligheten bli inkludert i beregningen av prognoseinntekt.
<b>Detaljerte salgsopplysninger</b>	
Status	Status for denne salgsmuligheten, for eksempel Venter, Tapt eller Vunnet.
Prioritet	Prioritetsnivå for denne salgsmuligheten, for eksempel Høy, Middels eller Lav.
Kilde for kundeemne	Kategori for primærkilden, for eksempel Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Partner, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område eller Annet.
Kildekampanje	Kampanjen som genererte salgsmuligheten. Hvis salgsmuligheten er opprettet via prosessen for omgjøring av kundeemner, fylles dette feltet ut automatisk på grunnlag av feltet Kampanje i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheten er opprettet av en bruker, kan brukeren angi opplysningene i dette feltet.
Sannsynlighetsprosent	Prosent som gjenspeiler hvor sikker du er på at avtalen vil bli inngått med den angitte inntekten på den angitte lukkingsdatoen. Standardverdien i feltet Sannsynlighetsprosent er relatert til den valgte salgsfasen.  Du kan om nødvendig endre verdien for å gi et bedre bilde av den aktuelle salgsmuligheten når den er i denne salgsfasen. Når salgsfasen endres, forandres imidlertid standardverdien i feltet Sannsynlighet i henhold til den nye relaterte salgsfasen.

Felt	Beskrivelse
Forventet inntekt	En valutaverdi som beregnes basert på feltet Inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighetsprosent. En lav prosent i feltet Sannsynlighet reduserer den forventede verdien som inkluderes i inntektsprognosen.
Årsak oppnådd/tapt	Årsaken til at salgsmuligheten er vunnet eller tapt, for eksempel Kundeproduktbase, Pris, Forbindelse, Oppnådd resultat, Mangler gjeldende prosjekt, Intet budsjett, Ikke kvalifisert, Tapt til konkurrent, Tapt pga. manglende beslutning eller Annet.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte salgsmulighetsposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen.
Eier	<p>Personen som er tilordnet til denne salgsmuligheten. Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).</p> <p>Hver post har bare én eier, men salgsmulighetsposter kan deles med andre brukere på siden for salgsmulighetsteam eller firmateam. Hvis du vil ha instruksjoner, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86).</p>
Tilordne salgsmulighet på nytt	<p>Angir at salgsmuligheten skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for salgsmuligheter, vil tilordningsstyreren behandle salgsmuligheten på nytt og tilordne den i henhold til reglene.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning. Når det gjelder salgsmuligheter, påvirkes behandlingstiden også av antall salgsmulighetsteammedlemmer og antall firmaer og kontaktpersoner som er knyttet til posten. Navnet på eieren endres når posten tilordnes på nytt.</p>
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om salgsmuligheten. Du kan for eksempel ta med produktinteresse (500 deler) og firma (Anker AS) i salgsmulighetsbeskrivelsen. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

## Prognoser

Bruk prognosesidene til å vise, justere og sende prognoser. En *prognose* er et lagret stillbilde av forventede inntekter over tid. I Oracle CRM On Demand beregnes prognoser for hvert kvartal, og opplysningene sorteres etter regnskapsmåned.

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer en prosess som ofte er manuell og noen ganger unøyaktig. Prognoser er til hjelp når et selskap skal utarbeide salgsstrategier. De er også til hjelp når et selskap skal identifisere fremtidige forretningsbehov, ved at ledere får nøyaktige og oppdaterte opplysninger om forventet salg og kvartalsvis fremdrift i forhold til salgsmål. De enkelte selgerne trenger ikke å lage statistikker. I stedet bestemmer de når en post skal inkluderes i prognosene. Resten av prosessen er automatisk.

Et selskap kan basere sine prognoser på ett av følgende:

- Salgsmulighetsinntekt
- Produktinntekt for salgsmulighet og mengder som er koblet til salgsmuligheter
- Firmainntekt
- Kontaktpersoninntekt

I prognosestillbildene lagres prognostiserte salgsmulighets-, produkt- eller inntektsopplysninger og de justerte prognosesummene, slik at du og dine ledere kan vise og evaluere prognosetrender. I tillegg kan du vise lagrede prognoser for å undersøke historikken for salgsmuligheter som teamet arbeider med.

Et selskap kan konfigurere prognoser som skal kjøres på ukentlig eller månedlig basis. På begynnelsen av den angitte dagen (det vil si 1 minutt over midnatt i tidssonen til vertsfasiliteten) genereres prognosen automatisk, og det vises et varsel på Min hjemmeside i Oracle CRM On Demand. Når du har fått et slikt varsel, kan du vise prognosen og analysere de nye beregningene av forventede ordrer, prognose og bokført inntekt mot kvoteopplysninger.

En time før den neste planlagte prognosegenereringen arkiveres gjeldende prognose automatisk. Dette forhindrer at noen redigerer den.

## Arbeide med hjemmesiden for prognose

Hjemmesiden for prognose er startpunktet for all prognosehåndtering. Denne siden inneholder en oversikt over relevante prognosesammendragsopplysninger.

Du kan bruke to ulike metoder for å begrense antall poster som vises på hjemmesiden for prognose:

- Finn spesifikke prognoser ved å klikke på en kolonneoverskrift for å sortere postene basert på denne kolonnen, og klikk deretter på en bokstav på alfalinjen for å vise bare poster som begynner med denne bokstaven. Du kan også skrive inn tegn i tekstfeltet og klikke på Start for å finne poster som begynner med disse tegnene. Klikk på koblingen Alle for å vise hele listen over prognoser.
- Antall viste poster. Juster verdien i dette feltet for å vise flere eller færre poster i sammendraglisten.

På hjemmesiden for prognose vises dine prognoser i henhold til opprettelsesdato, og de seneste prognosene er oppført først. Du får også et sammendrag av viktige opplysninger:

- Status er gjeldende status for prognosen. Fullførte prognoser har statusen Aktiv. En prognose med statusen Sendt er klar for ledervurdering.

- Forventet ordreinntekt er den kombinerte inntekten fra alle poster, uansett innstilling for avmerkingsboksen Prognose eller salgsfase i de enkelte postene. Forventet ordreinntekt er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
- Prognoseinntekt er lik den totale inntekten for alle poster der det er merket av i boksen Prognose.
- Bokført inntekt er lik den totale inntekten for alle salgsmuligheter eller produktinntekter med salgsfaseverdien Lukket/vunnet. Hvis statusfeltverdien er Lukket for firma- og kontaktpersoninntekter, inkluderes posten i beregningen av bokført inntekt. Bokført inntekt godskrives for inntektsbeløpet som gjelder for prognoseperioden, og som er basert på start- og lukningsdatoen for posten.

## Håndtere prognoser

Prognosehåndtering består av følgende oppgaver:

- [Vurdere prognoser](#) (på side 242)
- [Oppdatere prognoser](#) (på side 244)
- [Vise og redigere en prognose med en annen valuta](#) (på side 245)
- [Vise prognosehistorikk](#) (på side 246)
- [Sende prognoser](#) (på side 246)
- [Tilbakekalle prognoser](#) (på side 246)
- [Håndtere kvoter](#) (på side 247)
- [Håndtere teamprognoser](#) (på side 248)

**MERKNAD:** Prognoser er avhengig av brukerroller og rapporteringshierarkier. Hvis opprettelsen av prognoser skal lykkes, må alle brukere med en brukerrolle som er definert som en prognoserolle, ha statusen Aktiv i brukerpostene, med mindre den er definert av selskapsadministratoren. Dessuten må en tilknyttet leder være definert under Rapporterer til i brukerpostene.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Prognosefelt](#) (på side 251)
- [Arbeide med hjemmesiden for prognose](#) (på side 240)
- [Definere brukere](#) (på side 1157)
- [Definere salgskvoter for brukere](#) (på side 1168)
- [Rapporter](#) (på side 707)

## Vurdere prognoser

Prognoser genereres automatisk enten ukentlig eller månedlig, i henhold til selskapets forretningsprosess. Hver gang en ny prognose er generert, får du et varsel på Min hjemmeside. Når du har fått et slikt varsel, kan du gå gjennom prognosen. Sammendragsmånedene i prognosen samsvarer med selskapets regnskapskalenderdefinisjon. Hvis du bruker en regnskapskalender som 4-4-5, 5-4-4 eller egendefinerte regnskapskalendere, samsvarer ikke selskapets prognoseperioder nødvendigvis med den gregorianske kalenderen. Hvis en salgsmulighet forekommer i kalendermånedens juni, betyr dette således ikke at den vil bli prognostisert som en del av regnskapsmånedens juni. Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte regnskapskalendere, se [Om regnskapskalendere](#) (på side 1056).

**MERKNAD:** Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, er prognoseperiodene basert på regnskapsårene og -månedene som er definert av selskapsadministratoren.

### *Slik viser du prognoser*

- 1 Klikk på fanen Prognoser.

Hjemmesiden for prognose inneholder sammendragsopplysninger om prognoser, herunder status, forventede ordrer og bokført inntekt. Du kan sortere prognosesammendraget etter status, prognosedato eller eier (bare ledere). Forventede ordrer gjelder ikke for prognoser for firmainntekt eller kontaktpersoninntekt.

- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil vise, i området Hjemmeside for prognose.

- 3 Se gjennom opplysningene i følgende områder på prognosedetaljsiden:

- **Sammendrag av prognose.** Dette området inneholder et sammendrag av prognoser etter regnskapskvartal og -måned. Listen Sammendrag av prognose gir opplysninger om kvote, bokført inntekt, kvoteprosent, prognosebeløp, beste tilfelle, forventede ordrer og forventet inntekt. Du kan sortere sammendragslisten etter måned.

**Teamsammendrag etter måned.** Dette området inneholder en liste over prognoser for hvert teammedlem. Ledere ser prognosemåned, kvoteprosent, prognosebeløp, bokført inntekt, beste tilfelle, forventede ordrer og siste oppdateringsdato etter eieralias (teammedlem). Hvis du driller ned i raden for et bestemt teammedlem i teamsammendraget, vises den tilhørende prognosedetaljsiden for den valgte brukeren. På denne siden ser du teammedlemmets eget prognosesammendrag og prognostisert inntekt i områdene Mine salgsmuligheter, Mine inntekter og Mine produkter.

**MERKNAD:** Sammendragsområdene Forventede ordrer, Beste tilfelle og Forventet inntekt vises ikke for prognosetypene Firmainntekt og Kontaktpersoninntekt.

- **Produktsammendrag for team.** (Bare prognosetypen Produkt for salgsmulighet) Dette området inneholder en liste over prognostiserte produkter for hvert teammedlem. Ledere ser lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt etter eieralias (teammedlem) og produkt. Hvis du driller ned i raden for et bestemt teammedlem i teamets produktsammendrag, vises den tilhørende prognosedetaljsiden for den valgte brukeren. Her ser du brukerens eget prognosesammendrag og prognostiserte mengder etter produkt i området Mine produkter.

**MERKNAD:** Prognosedetaljsiden inneholder bare fem av teamets poster. Hvis du vil vise hele postlisten, klikker du på [Vis fullstendig liste i området Teamsammendrag etter måned](#).

- **Mine salgsmuligheter.** Hvis du bruker prognosetypen Salgsmulighetsinntekt, vises dette området som en del av prognosedetaljene. Dette området inneholder gjeldende salgsmuligheter, og angir om salgsmulighetene er prognostisert. Du ser også lukningsdato, firmanavn, inntektsbeløp, gjeldende salgsfase og neste trinn, hvis dette er angitt, for hver salgsmulighet.
- **Mine inntekter.** Hvis du bruker prognosetypen Produktinntekt for salgsmulighet, Firmainntekt eller Kontaktpersoninntekt, vises dette området som en del av prognosedetaljene. Dette området inneholder gjeldende inntekter, og angir om inntektsposten er prognostisert av eieren (flagget Prognose er aktivert). Du ser også start- og lukningsdato, produktnavn, inntektsbeløp og firmanavn for hver inntektspost som registreres.

Flere kolonner kan vises i området Mine inntekter, avhengig av inntektstypen som prognostiseres.

For prognoser for produktinntekt for salgsmulighet vises følgende kolonner:

- Navn på salgsmulighet
- Salgsfase

For prognoser for firma- og kontaktpersoninntekt vises følgende kolonner:

- Produktkategori
- Status
- Navn på kontaktperson

- **Mine produkter.** Hvis du bruker prognosetypen Produkt for salgsmulighet, vises dette området som en del av prognosedetaljene. En rad for hvert prognostisert produkt vises sammen med tilhørende produktkategori, lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt. Disse verdiene er summen av alle prognostiserte salgsmuligheter for den valgte brukerprognosen. Hvis du vil vise de prognostiserte salgsmulighetene som er knyttet til et bestemt produkt, klikker du på produktnavnet.

**MERKNAD:** Hvis du bruker prognosetypen Produkt for salgsmulighet, kan du også vise alle prognostiserte salgsmuligheter i en bestemt produktkategori ved å klikke i feltet [Produktkategori](#).

Du kan verifisere prognosetypen som ble brukt i en prognose og som var basert på feltet Type i området for prognoseopplysninger.

## Vise og redigere prognoser med en annen valuta

Ved hjelp av valutaomregningsfunksjonen Vis i kan du angi hvilken valuta som skal brukes for en prognose. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser og redigerer prognoser i andre valutaer, se [Vise og redigere en prognose med en annen valuta](#) (på side 245).

## Oppdatere prognoser

Prognoser er stillbilder av inntektsdata for bestemte perioder. Hvis en salgsmulighets- eller inntektspost oppdateres, kan du oppdatere noen verdier for en gjeldende, usendt prognose for å sikre at prognosen gjenspeiler de mest oppdaterte opplysningene. Du kan deretter justere disse postene i området Sammendrag av prognose for å gi et mer nøyaktig bilde av inntekten som vil bli generert.

Hvis du oppdaterer postverdiene som bidrar til prognosebeløpene, og deretter beregner prognosesommene på nytt, får du mer konsekvente prognoser. Oppdateringer av feltene Inntekt, Lukkingsdato, Salgsfase, Sannsynlighet, Prognose, Mengde og Status kan påvirke prognosen.

### *Slik oppdaterer du postverdier og prognosebeløp*

- 1 Klikk på fanen Prognoser.  
På hjemmesiden for prognose vises dine prognoser i henhold til opprettelsesdato, og de seneste prognosene er oppført først.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil oppdatere, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på koblingen Navn på salgsmulighet, Start-/lukkingsdato eller Produkt for posten du vil endre, i området Mine salgsmuligheter, Mine inntekter eller Mine produkter på prognosedetaljsiden.
- 4 Klikk på Rediger på detaljsiden.
- 5 Oppdater de ønskede verdiene for salgsmulighets- eller inntektsposten på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 6 Gå tilbake til prognosedetaljsiden, og klikk deretter på koblingen Oppdater i postraden.
- 7 Klikk på Opprulling på prognosedetaljsiden.  
Summene i prognosesammendraget oppdateres basert på salgsmulighets- eller inntektspostene du har endret.

**MERKNAD:** Klikk på Opprulling for å fange opp eventuelle oppdateringer som er gjort i salgsmulighets- eller inntektspostene i prognosesammendraget.

Når du klikker på Opprulling, overskrives alle tidligere justeringer av summene i prognosesammendraget med de nye verdiene som hentes inn fra salgsmulighets- eller inntektspostene. Når du har oppdatert poster, kan det derfor fortsatt være ønskelig å justere prognosesammendraget for å gi et mer nøyaktig bilde av salgsforventningene.



## Justere prognosesummer

Selgere og ledere kan foreta generelle, månedsbaserte justeringer av gjeldende prognostisert inntekt for å sikre at den automatisk genererte prognosen gjenspeiler verdier basert på profesjonelle vurderinger. Du kan justere følgende felt i prognosesammendraget:

- Prognose
- Beste tilfelle

**MERKNAD:** Bare prognoseeieren kan justere prognosesummer.

### *Slik justerer du prognosesummer*

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil justere, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Rediger i området Sammendrag av prognose.
- 4 Skriv inn de justerte inntektsverdiene i feltet Prognose eller Beste tilfelle på prognoseredigeringssiden.
- 5 Klikk på Oppdater summer for å verifisere de justerte verdiene, og klikk deretter på Lagre.

**MERKNAD:** Best tenkelige inntekt er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.

## Vise og redigere en prognose med en annen valuta

Ved hjelp av valutaomregningsfunksjonen Vis i kan du angi hvilken valuta en prognose skal vises i. Som standard vises prognosen i innenlandsk valuta (standardvalutaen som er valgt i din brukerprofil eller selskapets standardvaluta). Du kan også redigere prognoser i den valgte valutaen hvis du håndterer salgsmuligheter i flere økonomiske soner.

Hvis prognosen redigeres når den vises i euro (EUR), kan brukeren angi prognoseverdier i euro. Når den redigerte prognosen lagres, blir den omregnet til og lagret i selskapets standardvaluta.

### *Slik viser du en prognose med en annen valuta*

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognosen du vil vise, på hjemmesiden for prognose.
- 3 Velg en valuta i listen Vis i på tittellinjen i prognosesammendraget på prognosedetaljsiden.

Som standard vises din brukerprofilvaluta som visningsvaluta. Hvis en brukerprofilvaluta ikke er definert, vises selskapets valuta som standard i velgeren Vis i. Du kan velge blant alle selskapets aktive valutaer.

Når du velger en visningsvaluta, regnes prognoseverdiene om fra den lagrede prognosevalutaen (selskapsvalutaen) til den valgte visningsvalutaen, basert på de gyldige valutakursene for prognosedatoen.

Hvis du driller ned i en prognosepost, eller velger en visningsvaluta som ikke har en gyldig valutakurs definert for prognosedatoen, vises prognosen i stedet i selskapets standardvaluta, og du får en melding om dette.

## Vise prognosehistorikk

Du kan vise en historikk for prognoser for å fastslå trender over tid.

### *Slik viser du prognosehistorikk*

- 1 Klikk på fanen Prognose.
- 2 Klikk på kolonneoverskriften som du vil sortere postene på, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Vurder trendene over tid for prognoser, forventede ordrer og bokført inntekt.

## Sende prognoser

Det siste trinnet i opprettelsen av en prognose, er å sende den til en leder for gjennomgang. Når prognosen gjenspeiler beløpene du vil inkludere i selskapets prognoser, sender du prognosen.

**MERKNAD:** Ledere kan sende prognoser for direkte underordnede. Dette valget må aktiveres når du oppretter prognosedefinisjonen. Hvis dette valget ikke er aktivert, kan ikke en leder sende sine prognoser før alle lederens direkte underordnede har sendt sine prognoser.

Sendte prognoser kan ikke redigeres. Hvis du vil justere en sendt prognose, må en leder eller administrator først frigi (tilbakekalle) posten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Tilbakekalle prognoser](#) (på side 246).

### *Slik sender du en prognose*

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil sende, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Send prognose på tittellinjen i prognosesammendraget på prognosedetaljsiden.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Tilbakekalle prognoser](#) (på side 246)
- [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 1319)

## Tilbakekalle prognoser

Hvis en prognoseeier vil oppdatere en sendt prognose, må først en leder eller administrator frigi (tilbakekalle) posten.

***Slik tilbakekaller du en prognose***

- 1 Klikk på fanen Prognoser.
- 2 Klikk på koblingen Prognosedato for prognoseposten du vil frigi, i området Hjemmeside for prognose.
- 3 Klikk på Ikke send prognose på prognosedetaljsiden.

Prognosen frigis, og direkte underordnede kan oppdatere og justere sine prognoser, og deretter sende dem på nytt.

**MERKNAD:** Når du klikker på Ikke send prognose, settes prognosestatusen til Aktiv.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Sende prognoser](#) (på side 246)
- [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 1319)

**Håndtere kvoter**

Hvis selskapsadministratoren ikke er ansvarlig for å angi dine kvoter, kan du opprette og oppdatere kvoter for periodene i et år på siden Rediger kvote. På denne måten kan du sammenligne og justere kvotene i forhold til prognoser. Du kan også vise kvotemålhistorikk for hver av periodene i et år.

Når en kvote er opprettet, gjenspeiles de månedlige kvoteverdiene automatisk i prognosen etter at prognosen er generert. Alle aktive kvoter legges sammen for måneden, og summene vises i prognosen. Hvis du ikke vil at en kvote skal inkluderes i prognosen, lar du Inaktiv stå som verdi i feltet Status inntil du er klar til å spore kvoten.

***Slik håndterer du en kvote***

- 1 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil i området Personlig profil på den personlige hjemmesiden.
- 3 Klikk på koblingen Min profil i området Personlige opplysninger på siden Personlig profil.  
Under Min profil kan du definere kvoter og delingsgrupper samt endre valuta, språk og tidssone.
- 4 Rull ned til området Kvoter på siden Personlige detaljer, og klikk på Ny kvote.  
Eksisterende kvoter vises i listen Kvoter, og kan sorteres etter år, navn og status. Hvis du vil endre en av kvotene i listen, velger du Rediger på postnivåmenyen for kvoteposten du vil redigere. Hvis du vil fjerne en kvote fra listen, velger du Slett på postnivåmenyen for kvoteposten du vil slette.
- 5 Fyll ut de nødvendige feltene for den nye kvoten på siden Rediger kvote.
  - a Velg kalenderåret der kvoten skal begynne.

**MERKNAD:** Året som velges på denne siden, er kalenderåret, ikke regnskapsåret. Regnskapsåret kan være forskjellig fra kalenderåret. Selskapets regnskapsår kan for eksempel begynne 1. april og slutte 31. mars (i det påfølgende kalenderåret).

- b** Kontroller at statusen er Aktiv.
- c** Angi et navn for kvoten.
- 6** Angi kvoteopplysninger for hver måned. (De månedlige kvotefeltene begynner med den første måneden i selskapets regnskapsår.)
- 7** Lagre kvoten.

### *Slik sprer du et samlet kvotebeløp jevnt utover årets måneder*

- 1** Rull ned til området Kvoter på siden Personlige detaljer, og klikk på Ny kvote.
- 2** Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger kvote, og kontroller at kvotestatusen er Aktiv.
- 3** Angi det samlede kvotebeløpet for året i ett av månedsfeltene, og klikk på Sum.  
Beløpet vises i feltet Total kvote.
- 4** Klikk på Spre.  
Totalbeløpet spres jevnt utover de 12 månedene i året, og delbeløpene vises i feltene som er knyttet til hver måned.
- 5** Lagre kvoten.  
Kvoten vises i listen Kvoter.

## Håndtere teamprognoser

Ledere kan gjøre følgende:

- Vise og justere prognoser for et team
- Vise alle salgsmuligheter som er eid av et team
- Tilbakekalle en prognose slik at et teammedlem kan justere den

Et team består av alle ansatte som er knyttet til roller som rapporterer til den aktuelle lederen. Dette rollehierarkiet defineres i Brukeradministrasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Definere brukere](#) (på side 1157).

### *Slik viser du prognoser og salgsmuligheter for et team*

- 1** Klikk på fanen Prognoser.
  - 2** Klikk på koblingen Prognosedato i prognoseposten i området Hjemmeside for prognose.
- 248** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

På prognosedetaljsiden vises et sammendrag av teams summer, summene for hvert teammedlem etter måned og datoen da prognosen sist ble oppdatert.

- 3** Klikk på koblingen Eieralias for teammedlemmet som du vil vise en prognose for, på prognosedetaljsiden.

**TIPS:** Hvis du vil vise prognosesammendragene for alle teammedlemmene, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

Teammedlemmets prognosedetaljside vises. Fra denne siden kan du vise prognosesummer og alle prognostiserte salgsmuligheter for teammedlemmet. Opplysningene er imidlertid skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere dem.

## Siden Detaljer om prognose

Prognosedetaljsiden inneholder prognoseopplysninger for den valgte prognosedeltakeren. Denne siden inneholder et prognosesammendrag, som viser projiserte inntektsbeløp etter regnskapsmåned, tilhørende brukerkvote og prosentvis oppnåelse samt en liste over prognostiserte salgsmuligheter, inntekter eller produkter for deltakeren.

Ledere kan også vise et månedsbasert teamsammendrag, og kan dermed se sine egne detaljerte prognostiserte poster og sammendragspostene for direkte underordnede for prognoseperioden.

Regnskapsmåneder er angitt med standardnavn i områdene Sammendrag av prognose og Teamsammendrag. Varigheten av måneden er imidlertid basert på selskapets definisjon av regnskapskalenderen. Måneden oktober kan for eksempel begynne 15. oktober og slutte 14. november.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på prognosedetaljsiden.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Endre valutaen for en vist prognose	Klikk på Vis i på tittellinjen i prognosesammendraget, og velg en valuta.
Vise alle prognosesammendrag for et team	Klikk på Vis fullstendig liste under området Teamsammendrag etter måned. Dette området er bare tilgjengelig for brukere på ledernivå.  I dette området vises en linjepost for hvert teammedlem etter regnskapsmåned.
Vise alle produktsammendrag for et team	Klikk på koblingen Vis fullstendig liste under området Produktsammendrag for team. Dette området er bare tilgjengelig for brukere på ledernivå som bruker typen Produktmengdeprognose.  I dette området vises en linjepost for hvert teammedlem etter produkt.
Vise prognosedetaljer for en bestemt bruker	Klikk på navnet til brukeren som du vil vise prognosedetaljer for, i kolonnen Eieralias i et område for teamsammendrag.
Vise alle prognostiserte salgsmulighetsposter for en bestemt bruker	Klikk på Vis fullstendig liste under området Mine salgsmuligheter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen for salgsmulighetsprognose.  På denne siden vises en rad for hver prognostiserte inntektspost

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
	sammen med lukningsdato, prognoseflagg, salgsmulighetsnavn, firmanavn, inntekt, salgsfase og neste trinn.
Vise alle prognostiserte inntekstposter for en bestemt bruker	<p>Klikk på koblingen Vis fullstendig liste under området Mine inntekter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen Produktinntekt, Firmainntekt eller Prognose for kontaktpersoninntekt.</p> <p>På denne siden vises en rad for hver prognostiserte inntekstpost sammen med start- og lukningsdato, prognoseflagg, produktnavn, salgsmulighetsnavn, firmanavn, inntekt og salgsfase.</p>
Vise alle prognostiserte produktposter for en bestemt bruker	<p>Klikk på Vis fullstendig liste under området Mine produkter. Dette området er bare tilgjengelig hvis du bruker typen Produktmengdeprognose.</p> <p>På denne siden vises en rad for hvert prognostiserte produkt sammen med lukket mengde, prognostisert mengde, forventet ordremengde, bokført inntekt og forventet inntekt. Disse verdiene er summen av alle prognostiserte salgsmuligheter for brukeren.</p>
Vise alle prognostiserte salgsmuligheter i en produktkategori for en bestemt bruker	Klikk på kategorien som du vil vise prognostiserte produkter for, i kolonnen Produktkategori. På denne siden vises de spesifikke verdiene for hver av de relaterte salgsmulighetene for den valgte produktkategorien, inkludert lukningsdato, salgsmulighetsnavn, enkeltstående mengder og inntektsbeløp.
Vise alle prognostiserte salgsmuligheter for et enkeltprodukt for en bestemt bruker	<p>Klikk på produktet som du vil vise prognostiserte salgsmuligheter for, i kolonnen Navn på produkt.</p> <p>På denne siden vises de spesifikke verdiene for hver av de relaterte salgsmulighetene for det valgte produktet, inkludert lukningsdato, salgsmulighetsnavn, enkeltstående mengder og inntektsbeløp.</p>
Oppdatere en prognostisert salgsmulighet	<p>Klikk på Navn på salgsmulighet i området Mine salgsmuligheter, Mine inntekter eller Mine produktinntekter i prognosedetaljene for å gå til salgsmulighetsdetaljene.</p> <p>Når du har lagret endringene, går du tilbake til prognosen ved å klikke på Tilbake til detaljer om prognose. Klikk deretter på Oppdater.</p> <p>Eventuelle justeringer som er gjort i salgsmulighetsdetaljpostene, fanges ikke opp i området for prognosesammendrag før du klikker på Opprulling.</p>
Opprulle prognostisert inntekt	<p>Klikk på Opprulling i området Sammendrag av prognose.</p> <p>Når du klikker på Opprulling, oppdateres (omberegnes) sumfeltene basert på salgsmulighetsoppdateringene.</p> <p>Eventuelle justeringer som er gjort i prognoseinntektsbeløpene, overskrives når du klikker på Opprulling.</p>
Oppdatere prognosebeløp eller beste tenkelige	<p>Klikk på Rediger på tittellinjen i prognosesammendraget.</p> <p>Når du klikker på Rediger, åpnes prognoseredigeringssiden. Registrer</p>

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
inntektsbeløp	inntektsjusteringer, og klikk på Lagre.
Sende en prognose	Klikk på Send prognose i området Sammendrag av prognose.  Statusfeltet oppdateres til verdien Sendt. Dette angir at prognosen er klar for gjennomgang hos en leder.
Tilbakekalle en prognose	Klikk på Ikke send prognose i området Sammendrag av prognose.  Prognosen frigis. Statusen settes til Aktiv, slik at en bruker kan oppdatere og justere sin prognose, og deretter sende den på nytt. Bare rapporteringslederen eller selskapsadministratoren kan utføre denne handlingen.

## Prognosefelt

De prognoseinntektsrelaterte feltene (kvote, bokført inntekt, kvoteprosent, prognose, forventede ordrer og forventet inntekt) beregnes. Du finner flere opplysninger om feltene i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Beste tilfelle	(Valgfritt) Dette feltet representerer et best tenkelig estimat for inntekten som vil bli generert av all salgsmulighets- eller produktinntekt.  Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.
Bokført inntekt	Skrivebeskyttet. Dette feltet beregnes. Hvis selskapet baserer sine prognoser på salgsmuligheter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede salgsmuligheter med salgsfasen Lukket/vunnet.  Hvis selskapet baserer sine prognoser på produkter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede produktinntektsposter i den aktuelle perioden med salgsfasen Lukket/vunnet.  Hvis selskapet baserer sine prognoser på firma- eller kontaktpersoninntekter, er bokført inntekt lik summen av alle berettigede inntektsposter med statusen Lukket.
Forventet inntekt	Skrivebeskyttet. Dette feltet inneholder et vektet gjennomsnitt. Verdien beregnes basert på feltet Potensiell inntekt multiplisert med verdien i feltet for salgsmulighetssannsynlighet.  Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.

Felt	Beskrivelse
Prognose	<p>Verdien i dette feltet beregnes når prognosen genereres. Du kan imidlertid justere verdien i feltet manuelt for å sikre at prognosen gjenspeiler verdier basert på en profesjonell vurdering.</p> <p>Hvis det er merket av i boksen Prognose i salgsmulighetsposten, er prognosen lik summen av alle salgsmuligheter i prognoseperioden. Hvis det er merket av i boksen Prognose i inntektsposten, er prognosen lik summen av alle inntektsposter i prognoseperioden.</p>
Eier	Angir personen som eier eller er ansvarlig for denne prognosen i Oracle CRM On Demand. Genereres automatisk.
Siste oppdatering	Datoen da teammedlemmets prognosepost sist ble oppdatert. Prognosedatoen vises som standard. Hvis en bruker redigerer, oppruller, sender eller tilbakekaller en prognose, viser dette feltet datoen da posten ble endret i Oracle CRM On Demand. Genereres automatisk.
Forventede ordrer	<p>Skrivebeskyttet. Dette feltet beregnes. Forventede ordrer er summen av alle salgsmulighets- eller produktinntektsposter for prognoseperioden, uansett innstilling for avmerkingsboksen Prognose eller salgsfase i de enkelte postene.</p> <p>Dette feltet er ikke tilgjengelig for prognoser for firma- eller kontaktpersoninntekt.</p>
Kvote	Skrivebeskyttet. Salgsinntektsmålet for prognoseperioden. Kvoten kan defineres av den enkelte bruker eller administratoren. Bare aktive kvoter brukes ved opprettelse av prognoser.
Kvoteprosent	Dette feltet beregnes. Kvoteprosenten er verdien for bokført inntekt dividert med kvoteverdien.
Status	<p>Prognosestatusen genereres automatisk i Oracle CRM On Demand, og kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Denne statusen aktiveres når prognosegenereringen er fullført.</li> <li>■ <b>Sendt.</b> Denne statusen aktiveres når du klikker på Send prognose. Posten låses med mindre en leder eller selskapsadministrator frigir (tilbakekaller) den.</li> <li>■ <b>Pågår.</b> Denne statusen brukes mens prognosen genereres.</li> <li>■ <b>Ufullstendig.</b> Denne statusen aktiveres hvis det oppstår en feil under lesing, tilknytning eller opprulling av inntekt. En ufullstendig prognose kan noen ganger oppstå på grunn av en brukerfeil, for eksempel et hierarkiproblem, eller andre datarelaterte problemer.</li> <li>■ <b>Venter.</b> Denne statusen aktiveres hvis det oppstår et problem under behandling av selskapets prognose. Hvis selskapsadministratoren ikke har mottatt en e-post med beskrivelse av prognoseproblemet, må du kontakte Kundebehandling.</li> </ul>







# 5 Forretningsplanlegging

---

Dette emnet omhandler funksjonene for forretningsplanlegging som finnes i Oracle CRM On Demand.

## Om forretningsplanlegging

Oracle CRM On Demand støtter håndtering av firmaer og kontaktpersoner. Dette omfatter håndtering av profiler for firmaet og relaterte kontaktpersoner, firma- og kontaktpersonforbindelser samt opprettelse av en helhetlig plan for effektiv tildeling av finansiering og ressurser i tilknytning til et firma.

Når salgs- og markedsføringsteam går fra en produktorientert strategi til en firmabasert (eller kundebasert) salgsstrategi, er nøkkelfirmasalg og strategisk forretningsplanlegging viktige suksessfaktorer. Salgs- og markedsføringsteamene definerer følgende:

- Potensielle salgsmuligheter for virksomheten
- Strategiske mål
- Lister over definerte aktiviteter for å nå disse målene og oppnå salgsmuligheter
- Strategiske mål for et helt firma
- Kvantifiserbare mål med riktig definisjon av den potensielle salgsmuligheten

Oracle CRM On Demand støtter salgsstrategier og -prosesser for håndtering av nøkkelfirmaer, slik at firmateamene kan opprette og håndtere følgende:

- Forretnings- og engasjementsplaner
- Relaterte mål
- Salgsmuligheter
- Aktiviteter

**MERKNAD:** Funksjonaliteten for forretningsplaner, mål, planfirmaer, kontaktpersoner for plan og salgsmuligheter for plan er utviklet for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, men alle Oracle CRM On Demand-kunder har tilgang til denne funksjonaliteten. Selskapsadministratoren kan aktivere funksjonaliteten slik at du kan bruke den.

## Scenarier for forretningsplanlegging

Følgende emner inneholder eksempler på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke denne funksjonaliteten annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

- [Scenario for håndtering av planer for ett firma](#) (på side 256) (firmaorientert)

- [Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter](#) (på side 257) (firmaorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner](#) (på side 258) (kontaktpersonorientert)
- [Scenario for håndtering av planer for mål og produkter](#) (på side 259) (produktorientert)

## Scenario for håndtering av planer for ett firma

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere planer for enkeltfirmaer. Firmaansvarlig bruker avanserte funksjoner for å håndtere store og komplekse firmaer (for eksempel et multinasjonalt selskap) i motsetning til et mindre firma (for eksempel et enkeltpersonforetak). Et slikt firma har flere planer for ulike perioder, eller innenfor samme periode, for ulike firmaansvarlige. For eksempel kan en ordinær firmaansvarlig og en firmaansvarlig for spesialprodukter ha forskjellige planer.

Firmaansvarlig utfører følgende oppgaver for å håndtere planene for et firma:

- 1 I forkant av planleggingsperioden oppretter firmaansvarlig en forretningsplan for hvert firma. I planen fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for firmaet for den tilknyttede perioden. En årlig plan og underordnede kvartalsvise planer er vanligvis tilgjengelige, særlig for viktige firmaer. Nøkkelmålingen for forretningsplanen er inntekt. En plan for en stor kunde inneholder vanligvis underordnede planer for ulike driftsenheter, salgsdistrikter og så videre, men alle planer administreres som ett firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 260).
- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig angir ytterligere detaljer for forretningsplanen, det vil si målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall salgsbesøk. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 265).
- 4 Når salgsmuligheter dukker opp, registrerer firmaansvarlig salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter](#) (på side 220).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner
- Vise mål som gjelder for alle firmaer
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter

## Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet, som er en variant av [Scenario for håndtering av planer for ett firma](#) (på side 256), utfører en firmaansvarlig eller salgssjef forretningsplanleggingen for grupper av firmaer. Eksempler på slike firmagrupper er et helt salgsdistrikt, en *blokk* (en samling med firmaer og kontaktpersoner, normalt i et felles geografisk område), en større region, en markedskanal eller et markedssegment, eller en gruppe med små firmaer som det ikke utarbeides egne planer for. Brukerne som utfører [Scenario for håndtering av planer for ett firma](#) (på side 256), utfører vanligvis også dette scenarioet.

En firmaansvarlig eller salgssjef utfører følgende oppgaver for å håndtere planer for firmagruppen eller salgsdistriktet:

- 1 I forkant av planleggingsperioden oppretter firmaansvarlig en forretningsplan for hvert firma. I planen fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for firmaet for den tilknyttede perioden. En årlig plan og underordnede kvartalsvise planer er vanligvis tilgjengelige, særlig for viktige firmaer. Nøkkelmålingen for forretningsplanen er inntekt. Vanligvis har man alltid kvartalsvise underordnede planer, og muligens månedlige underordnede planer, for planlegging på lavere nivå. Enkelte felt, for eksempel Kontaktpersoner, kan stå tomme. Du kan ha planer på flere nivåer i hierarkiet, for eksempel salgsdistrikt, område og land, og disse kan opprettes ved hjelp av rekursive forbindelser i posttypen Forretningsplan. Firmaansvarlig oppretter planen på det høyeste nivået først, slik at andre ansatte kan opprette underordnede planer under den overordnede i hierarkiet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 260).
- 2 I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3 Firmaansvarlig fullfører detaljene for forretningsplanen, nærmere bestemt målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall salgsbesøk. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 265).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner.
- Vise mål som gjelder for alle firmaer.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter.

## Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere planer for kontaktpersoner, uavhengig av kontaktpersonens forbindelse til et firma. Kontaktpersonen kan for eksempel være en viktig beslutningstaker, en konsulent eller en forsker med en innflytelse som strekker seg utover de tilknyttede firmaene.

En firmaansvarlig eller bransjeansvarlig utfører følgende oppgaver for å håndtere planen for en kontaktperson:

- 1** Firmaansvarlig oppretter en forretningsplan for hver kontaktperson, i forkant av planleggingsperioden. I planen fastsettes generelle mål for kontaktpersonen for den tilknyttede perioden. En årlig plan og vanligvis underordnede kvartalsvise planer er tilgjengelige, særlig for viktige kontaktpersoner.  
  
Målrelaterte felt er sannsynligvis kvalitative mål, og ikke inntektsmål. Det er usannsynlig at det finnes noen form for hierarki som ligner på hierarkiet av firmaplaner som tilsvarer det samlede firmaet, driftsenheter og så videre. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 260).
- 2** I godkjenningsprosessen for forretningsplanen endrer firmaansvarlig statusen for planen fra Utkast til Sendt. Andre nøkkelpersoner går gjennom og redigerer planen. Firmaansvarlig godkjenner planen, og endrer statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden kan firmaansvarlig endre statusen til Utløpt for å redusere antall aktive planer.
- 3** Firmaansvarlig angir målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen. Et mål kan for eksempel være å gjennomføre et visst antall akademiske presentasjoner. Firmaansvarlig kan knytte bestemte aktiviteter og salgsmuligheter til enten en forretningsplan eller et mål. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 265).
- 4** Når salgsmuligheter dukker opp (for eksempel en mulighet til å gi en forelesning eller finansiere forskning), registrerer firmaansvarlig salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter](#) (på side 220).

Firmaansvarlig kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til en kontaktperson og tilknyttede firmaer.
- Vise mål som gjelder for alle kontaktpersoner.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter.

## Scenario for håndtering av planer for mål og produkter

Dette scenarioet gir ett eksempel på hvordan funksjonaliteten for forretningsplanlegging i Oracle CRM On Demand kan brukes. Du kan imidlertid bruke funksjonaliteten for forretningsplanlegging annerledes, avhengig av den aktuelle forretningsmodellen.

I dette scenarioet har en firmaansvarlig ansvaret for å håndtere forretningsplaner som fokuserer på planer, mål og produkter. Planene kan brukes for en bred gruppe med firmaer. Ved en strategisk produktlansering kan for eksempel salgs- eller markedsføringsledelsen opprette forretningsplaner og mål som skal brukes for alle firmaer (eller et relevant delsett), uten hensyn til de spesifikke detaljene i de enkelte firmaplanene.

Salgsledelsen, eller markedsføringsledelsen med godkjenning fra salgsledelsen, utfører vanligvis oppgavene nedenfor i håndteringen av planen. Hvordan planen håndteres, er avhengig av hvordan tilgangskontroller er implementert i organisasjonen.

- 1 På begynnelsen av de årlige eller kvartalsvise planleggingsperiodene oppretter markedsføringssjefen forretningsplanene for noen produktmarkedsføringsinitiativer. Markedsføringsorganisasjonen kan ha et eget system for omfattende produktforretningsplanlegging, men bruken i dette scenarioet gjelder høyt prioriterte initiativer som krever spesiell oppmerksomhet fra salgsteamet. I forretningsplanene fastsettes generelle kvantitative og kvalitative mål for den tilknyttede perioden. Man kan ha en årlig plan og underordnede kvartalsvise planer. Nøkkelmålingen for forretningsplanene er vanligvis inntekt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer en forretningsplan, se [Forretningsplaner](#) (på side 260).
- 2 Markedsføringssjefen kan endre statusen for forretningsplanene fra Utkast til Sendt. De nødvendige lederne går gjennom, redigerer og godkjenner planer ved å endre statusen til Endelig godkjent. På slutten av planleggingsperioden endrer markedsføringssjefen statusen for planen til Utløpt for å redusere antall inaktive planer.
- 3 Markedsføringssjefen legger til flere detaljer i planen, nærmere bestemt målene. Mål er målsetninger på et lavere nivå i planen, for eksempel å aktivere prøving, utføre aktiviteter eller foreta bestemte besøk. Markedsføringssjefen kan knytte aktivitetene til enten forretningsplanen eller målene. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du fastsetter et mål, se [Mål](#) (på side 265).
- 4 Markedsføringssjefen bruker planen eller målet på en gruppe med firmaer. Planen kan gjelde for alle firmaer eller et delsett av firmaer som er relevante for et bestemt produkt. Markedsføringssjefen knytter forretningsplanen eller målet til hvert av de relevante firmaene. Firmaansvarlig gjennomfører og evaluerer forretningsplanen eller målet.
- 5 Når salgsmuligheter dukker opp, registrerer firmaansvarlig eller markedsføringssjefen salgsmulighetene, og knytter dem til enten planen eller målet. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer salgsmuligheter, se [Salgsmuligheter](#) (på side 220).

Firmaansvarlig eller markedsføringssjefen kan gjøre følgende under arbeidet med planleggingsaktivitetene:

- Vise planer, mål, salgsmuligheter og aktiviteter som er eksplisitt knyttet til et firma og eventuelle tilknyttede firmakontaktpersoner.
- Vise mål som gjelder for alle firmaer.
- Vurdere eksisterende aktiviteter fortløpende, og opprette oppfølgingsaktiviteter og salgsmuligheter.

## Forretningsplaner

Bruk forretningsplansidene til å opprette, oppdatere og spore forretningsplaner for firmaer, kontaktpersoner eller produkter. Ved hjelp av en *forretningsplan* kan salgsorganisasjoner fastsette strategiske målsetninger (for eksempel inntektsmål) og handlingsplaner for å nå disse målsetningene, i form av mål, aktiviteter og salgsmuligheter.

Du kan bruke forretningsplaner på en rekke måter for å ivareta selskapsspesifikke planleggingsprosesser. Du kan for eksempel opprette planer for enkeltfirmaer (for eksempel på hovedkontornivå eller salgsdistriktsnivå) eller for et visst antall firmaer (for eksempel alle firmaer i en selgers salgsdistrikt). Du kan opprette planer for kontaktpersoner uavhengig av deres firmatilknytning. Dette er nyttig ved håndtering av forbindelser til nøkkelpersoner som har en innflytelse i bestemte bransjer eller felt som strekker seg utover deres egen firmatilknytning (for eksempel en innflytelsesrik medisinsk forsker). Du kan opprette planer for produkter, eksempelvis for å planlegge lanseringen av et nytt produkt som skal selges til flere firmaer. For alle disse forretningsplantypene kan planleggingshorisonten være kort- eller langsiktig. Forretningsplantypen er basert på planleggingsperioder definert av selskapet, vanligvis måneder, kvartaler og år.

Brukerne kan opprette hierarkier av forretningsplaner. En bestemt forretningsplan kan ha flere underordnede planer, og kan dessuten ha tilknyttede mål. Hvis du vil ha flere opplysninger om mål, se [Mål](#) (på side 265). I en forretningsplan fastsettes generelle strategiske målsetninger, for eksempel et inntektsmål. I et mål fastsettes imidlertid en taktisk målsetning, for eksempel gjennomføring av et visst antall salgsbesøk eller et visst antall nye resepter i en medisinsk praksis.

Ved hjelp av forretningsplaner kan du integrere håndtering av kundeforbindelser med forretningsplanleggingsoppgaver, arbeidsflyter og leveranser i livssyklusen for forretningsplanlegging. En forretningsplan har støtte for opprettelse og administrasjon av firmaplaner, og støtter dermed salg til firmaer og salgshåndtering. En forretningsplan består av noen generelle planopplysninger, og inkluderer relaterte planmål, salgsmuligheter og aktiviteter. Disse planopplysningene er også relatert til firmaer, ettersom en forretningsplan kan opprettes for ett firma, for eksempel et overordnet firma i en gruppe, og brukes på flere andre firmaer i en gruppe.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om forretningsplaner, er kanskje fanen Forretningsplan utelatt fra ditt oppsett. Du kan få tilrettelagt forretningsplaner for Egendefinerte objekter 04-40 ved å kontakte Oracle Norge.

## Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan

Hjemmesiden for forretningsplan er startpunktet for all håndtering av forretningsplaner.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forretningsplan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en forretningsplan

Du kan opprette en ny forretningsplan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste forretningsplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Forretningsplanfelt](#) (på side 264).



## Arbeide med forretningsplanlister

Området for forretningsplanlister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for forretningsplaner.

Forretningsplanliste	Filtre
Alle forretningsplaner	Alle forretningsplaner som er synlige for deg, uansett hvem som eier forretningsplanen.
Nylig endrede forretningsplaner	Alle forretningsplaner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede forretningsplaner

Området Nylig endrede forretningsplaner inneholder de seneste forretningsplanene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for forretningsplan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for forretningsplan:

- Nylig opprettede forretningsplaner
- Nylig endrede forretningsplaner
- Mine nylig opprettede forretningsplaner
- Mine nylig endrede forretningsplaner
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for forretningsplan)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for forretningsplan*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forretningsplan.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forretningsplan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 260)
- [Forretningsplanfelt](#) (på side 264)
- [Håndtere forretningsplaner](#) (på side 262)

## Håndtere forretningsplaner

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av forretningsplaner her:

- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med forretningsplansidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan

- Salgsmulighet for plan
- Periode

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 260)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan](#) (på side 260)
- [Forretningsplanfelt](#) (på side 264)

## Koble poster til forretningsplaner

Du kan koble flere poster til forretningsplanen ved å legge til områder på detaljsiden for forretningsplanposten:

- Planfirmaer
- Kontaktpersoner for plan
- Forretningsplaner
- Mål
- Salgsmuligheter for plan
- Aktiviteter

**MERKNAD:** En bestemt forretningsplan kan være relatert til flere elementer i alle de ovennevnte entitetene. Entitetene som inneholder ordet *plan*, er spesialentiteter som tillater mange-til-mange-forbindelser. En forretningsplan, et mål eller en aktivitet kan bare være relatert til én overordnet forretningsplan, men et planfirma, en kontaktperson for plan eller en salgsmulighet for plan støtter flere overordnede forretningsplaner. Støtte for flere overordnede planer gir nødvendig fleksibilitet til å relatere disse entitetene til forretningsplaner.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

### *Slik kobler du poster til en forretningsplan*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på forretningsplandetaljsiden.
- 2 Klikk på pilene på siden for detaljoppsett for forretningsplan for å legge til området for posten, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Forretningsplanfelt

Bruk siden Rediger forretningsplan til å legge til en forretningsplan eller oppdatere detaljer for en eksisterende forretningsplan. På siden Rediger forretningsplan vises hele settet med felt for en forretningsplan.

**TIPS:** Du kan også redigere forretningsplaner på forretningsplanlistesiden og på forretningsplandetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av forretningsplanfeltene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om plan</b>	
Plannavn	Navnet på forretningsplanen. (Obligatorisk.)
Periode	Angir perioden da forretningsplanen skal gjennomføres. En planleggingsperiode følger selskapets regnskapskalenderdefinisjon, som er fastsatt av selskapsadministratoren.  En periode kan tilsvare et regnskapsår, et regnskapskvartal, en regnskapsmåned eller en regnskapsuke, for eksempel regnskapskvartal 1 2010. De tilgjengelige periodene som er oppført, er basert på regnskapskalenderen som er definert i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regnskapskalendere, se <a href="#">Om regnskapskalendere</a> (på side 1056).  <b>MERKNAD:</b> Du må ha rettigheten Håndter periodeadministrasjon for å kunne velge en periode.
Periode: Startdato	Startdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge startdatoen.
Periode: Sluttdato	Sluttdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdatoen.
Type	Forretningsplantypen. Velg den aktuelle forretningsplantypen i rullegardinlisten. Eksempler på plantyper er Firma, Lokal, Regional, Nasjonal, Markedssegment, Engasjement og Varemerke. (Obligatorisk.)
Status	Forretningsplanens status. Velg gjeldende status for forretningsplanen i rullegardinlisten. Eksempler på planstatuser er Utkast, Sendt, Endelig godkjent, Gjeldende, Utløpt, Fremtidig og Sperret. (Obligatorisk.)
Eier	Eieren av forretningsplanen, vanligvis brukeren som oppretter planen. Klikk på oppslagsikonet for å velge eieren.
Beskrivelse	En beskrivelse av forretningsplanen.
Produktnavn	Navnet på produktet som er knyttet til denne planen. Klikk på oppslagsikonet for å velge et produkt.
Planinntekt	Den forventede inntekten som er knyttet til denne planen.
Valuta	Valutaen for alle pengebeløp i denne planen.

Felt	Beskrivelse
Valutakursdato	Den relevante datoen for omregning av lokale inntektsbeløp til valutaer som brukes ved hovedkontoret.
Firma	Firmaet som er knyttet til denne forretningsplanen. Klikk på oppslagsikonet for å velge et firma.  Dette feltet kan brukes når det er en én-til-én-forbindelse mellom forretningsplanen og et bestemt firma. Hvis forretningsplanen har mer enn ett tilknyttet firma, bruker du planfirmaene for kryssingsentiteten til å danne forbindelsen.
<b>SWOT-analyse</b>	
Styrker	Konkurransemessige styrker med hensyn til oppnåelse av denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Svakheter	Konkurransemessige svakheter med hensyn til oppnåelse av denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Salgsmuligheter	Potensielle forretningsmuligheter i tilknytning til denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
Trusler	Potensielle trusler som kan begrense forretningsmuligheter i tilknytning til denne planen. (Dette feltet har en begrensning på 240 tegn.)
<b>MERKNAD:</b> Feltene nedenfor finnes i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige for din konfigurasjon. Kontakt administratoren hvis disse feltene ikke er tilgjengelige.	
Eierpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som eieren av forretningsplanen tilhører.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som opprettet forretningsplanen.
Hovedpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som leder arbeidet i forretningsplanen.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om forretningsplaner i følgende emner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 260)
- [Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan](#) (på side 260)
- [Håndtere forretningsplaner](#) (på side 262)

## Mål

Bruk målsidene til å opprette, oppdatere og spore mål for en forretningsplan.

Et *mål* er et taktisk mål som du ønsker å nå, for å oppnå en mer generell strategisk målsetning i en forretningsplan. Vanligvis oppretter du et mål som er relatert til en forretningsplan. Mens en forretningsplan kan inneholde et helhetlig årlig inntektsmål for et firma, brukes et mål til å fastlegge en taktisk målsetning, for eksempel gjennomføring av et visst antall salgsbesøk eller et visst antall nye resepter i en medisinsk praksis. Mål gir et mellomliggende planleggingsnivå, mellom fastsettelse av generelle strategiske målsetninger i forretningsplaner, og lavnivåplanlegging med aktiviteter (enkeltstående salgsbesøk og samtaler) og salgsmuligheter (enkeltstående salgssavtaler).

Et mål trenger ikke å være underordnet en forretningsplan. Ulike organisasjoner kan velge å bruke mål på forskjellige måter. I likhet med forretningsplaner kan du bruke mål for firmaer, kontaktpersoner eller produkter. Et bestemt mål kan ha flere underordnede mål. Du kan fastsette mål for kortsiktige eller langsiktige perioder. Periodene er basert på planleggingsperioder som er definert i selskapet, vanligvis måneder, kvartaler eller år. Mål er ikke like fleksible som forretningsplaner. Mens en forretningsplan kan være relatert til flere firmaer og kontaktpersoner, kan et mål bare være relatert til ett firma og én kontaktperson. Dessuten kan en salgsmulighet være relatert til flere forretningsplaner, men bare til ett mål.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore målopplysninger, er kanskje fanen Mål utelatt fra ditt oppsett. Du kan få tilrettelagt mål for Egendefinerte objekter 04-40 ved å kontakte Oracle Norge.

## Arbeide med hjemmesiden for mål

Hjemmesiden for mål er startpunktet for all håndtering av målposter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for mål. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette et mål

Du kan opprette et nytt mål ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede mål. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Målfelt](#) (på side 269).

### Arbeide med mållister

Området for mållister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for mål.

Målliste	Filtre
Alle mål	Alle mål som er synlige for deg, uansett hvem som eier målet.
Nylig endrede mål	Alle mål der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede mål

Området [Nylig endrede mål](#) inneholder de seneste målene du har endret.

Klikk på koblingen [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for mål

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten [Tilpass hjemmesider](#), kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for mål:

- [Nylig opprettede mål](#)
- [Nylig endrede mål](#)
- [Mine nylig opprettede mål](#)
- [Mine nylig endrede mål](#)
- [Flere rapportområder](#) (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for mål)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for mål*

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for mål.
- 2 Klikk på retningspilene på siden [Hjemmesideoppsett for mål](#) for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på [Lagre](#).

## Håndtere mål

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til mål](#) (på side 268)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med målsidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om mål i følgende emner:

- [Mål](#) (på side 265)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål](#) (på side 266)
- [Målfelt](#) (på side 269)

### Koble poster til mål

Du kan også koble følgende poster til et mål ved å legge til områder på detaljsiden for målposten:

- Mål
- Salgsmuligheter
- Aktiviteter

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).



***Slik kobler du poster til et mål***

- 1 Klikk på Rediger oppsett på måldetaljsiden.
- 2 Klikk på pilene på siden for detaljoppsett for mål for å legge til området for posten, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

**Målfelt**

Bruk siden Rediger mål til å legge til et mål eller oppdatere detaljer for et eksisterende mål. På siden Rediger mål vises hele settet med felt for et mål.

**TIPS:** Du kan også redigere mål på mållistesiden og på måldetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av målfeltene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om mål</b>	
Navn på mål	Navnet på målet. (Obligatorisk.)
Plannavn	Den overordnede forretningsplanen som er knyttet til dette målet. Velg en forretningsplan ved hjelp av oppslagsikonet.
Type	Den generelle hensikten med dette målet. Eksempler er Holdninger, Utdanning, Forbindelse, Anskaffelse av nytt firma, Øk firmagjennomslag, Produkttest, Spesialinsitament, Firmabevaring og Konkurrerende svar. Velg en type i rullegardinlisten. (Obligatorisk.)
Status	Gjeldende status for målet. Eksempler er Utkast, Sendt, Endelig godkjent, Gjeldende, Utløpt, Fremtidig og Sperret. Velg en status i rullegardinlisten. (Obligatorisk.)
Firmanavn	Firmaet som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge et firma.
Navn på kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge en kontaktperson.
Produktnavn	Produktet som er knyttet til dette målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge et produkt.
Periode	En periode markerer tidsrommet der et mål må fullføres. Et periodemål fastsettes på grunnlag av selskapets regnskapskalenderdefinisjon, som angis av selskapsadministratoren. (Obligatorisk.)

Felt	Beskrivelse
	<p>En periode kan tilsvare et regnskapsår, et regnskapskvartal, en regnskapsmåned eller en regnskapsuke, for eksempel regnskapskvartal 1, 2010. De tilgjengelige periodene som er oppført, er basert på regnskapskalenderen som er definert i selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer regnskapskalendere, se <a href="#">Om regnskapskalendere</a> (på side 1056).</p> <p><b>MERKNAD:</b> Du må ha rettigheten Håndter periodeadministrasjon for å kunne velge en periode.</p>
Periode: Startdato	Startdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge startdatoen.
Periode: Sluttdato	Sluttdatoen for en periode. Klikk på kalenderikonet for å velge sluttdatoen.
<b>Målopplysninger</b>	
Målinntekt	Inntektsmålsetningen for dette målet, for eksempel 1 000 000.
Valuta	Valutaen for inntekten (for eksempel NOK eller EURO). Klikk på valutaikonet for å velge ønsket valuta.
Valutakursdato	Den relevante datoen for omregning av lokal inntekt til valutaer som brukes ved hovedkontoret.
Målgruppe	Målgruppen eller målorganisasjonen for dette målet, for eksempel leger som er spesialister på kardiologi.
Mål	Målsetningen eller utfallet for dette målet uttrykt i målenheter, for eksempel 1 000 som angivelse av 1 000 kundebesøk.
Målenheter	Uttrykksenheten for målet, for eksempel salgsenheter, antall besøk eller kroner. Klikk på rullegardinlisten for å velge en målenhet.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Beskrivelse	En beskrivelse av målet.
Eier	Personen som eier målet, vanligvis opphavspersonen for målet. Klikk på oppslagsikonet for å velge eieren.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om mål i følgende emner:

- [Mål](#) (på side 265)
- [Arbeide med hjemmesiden for mål](#) (på side 266)
- [Håndtere mål](#) (på side 267)

## Planfirmaer

Bruk planfirmasidene til å opprette, oppdatere og spore planfirmaer som er knyttet til forretningsplaner. Et *planfirma* er en tilordning av firmaer og forretningsplaner. Du bruker med andre ord planfirmaer til å knytte firmaer til forretningsplaner. Et planfirma gjør det mulig for et firma å ha flere forretningsplaner (for eksempel én plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps). En forretningsplan dekker imidlertid flere firmaer (for eksempel alle firmaer i et salgsdistrikt).

Det er mulig at noen brukere ikke samhandler direkte med posttypen for planfirma, men i stedet knytter firmaer til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra firmadetaljsiden. Noen brukere vil kanskje foretrekke å arbeide direkte med posttypen for planfirma.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om planfirmaer, er kanskje fanen Planfirma utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for planfirma

Hjemmesiden for planfirma er startpunktet for all håndtering av planfirmaer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for planfirma. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette et planfirma

Du kan opprette et nytt planfirma ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede planfirmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Planfirmafelt](#) (på side 273).

### Arbeide med planfimalister

Området for planfimalister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for planfirmaer.

Planfimaliste	Filtre
Alle planfirmaer	Alle planfirmaer som er synlige for deg, uansett hvem som eier planfirmaet.
Nylig endrede planfirmaer	Alle planfirmaer der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som

finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede planfirmaer

Området Nylig endrede planfirmaer inneholder de seneste planfirmaene du har endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for planfirma

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for mål:

- Nylig opprettede planfirmaer
- Nylig endrede planfirmaer
- Mine nylig opprettede planfirmaer
- Mine nylig endrede planfirmaer
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for planfirma)

#### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for planfirma*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for planfirma.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for planfirma for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere planfirmaer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med planfirmasidene, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om planfirmaer i følgende emner:

- [Planfirmaer](#) (på side 271)
- [Arbeide med hjemmesiden for planfirma](#) (på side 271)
- [Planfirmafelt](#) (på side 273)

## Planfirmafelt

Bruk siden Rediger planfirma til å legge til et planfirma eller oppdatere detaljer for et eksisterende planfirma.

**TIPS:** Du kan også redigere planfirmaer på planfimalistesiden og på planfirmadetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av planfirmafeltene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om planfirma</b>	
Firma	Oracle CRM On Demand-firmaet som er knyttet til denne planfirmaposten. Klikk på oppslagsikonet for å velge det tilknyttede firmaet. (Obligatorisk.) Hvis du vil ha flere opplysninger om firmafelt, se <a href="#">Firmafelt</a> (på side 201).
Primært planfirma	Merk eventuelt av i denne boksen for å angi hvilket firma som er primærfirmaet tilknyttet en plan.

Felt	Beskrivelse
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne planfirmaposten. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede forretningsplanen. (Obligatorisk.)
Firma: Sted	Stedsopplysningene fra feltet Sted i firmaposten, som viser hvilken type fasilitet firmaet driver på det aktuelle stedet, for eksempel Hovedkontor. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Prioritet	Prioritetsopplysningene fra feltet Prioritet i firmaposten, som viser prioriteten for firmaet, for eksempel Høy, Middels eller Lav. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Type firma	Firmatypeopplysningene fra feltet Type firma i firmaposten, som viser firmaets forbindelse til ditt selskap, for eksempel Prospekt, Kunde, Partner eller Konkurrent. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Referanse	Referanseopplysningene fra avmerkingsboksen Referanse i firmaposten, som viser om firmaet kan brukes som referanse for potensielle kunder eller selgere. (Skrivebeskyttet.)
Firma: Eier	Eieropplysningene fra feltet Eier i firmaposten, som viser aliaset til firmaposteieren. (Skrivebeskyttet.)

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om planfirmaer i følgende emner:

- [Planfirmaer](#) (på side 271)
- [Arbeide med hjemmesiden for planfirma](#) (på side 271)
- [Håndtere planfirmaer](#) (på side 272)

## Kontaktpersoner for plan

Bruk sidene for kontaktperson for plan til å opprette, oppdatere og spore kontaktpersoner som er knyttet til forretningsplaner. En *kontaktperson for plan* er en post som gjør det mulig å knytte kontaktpersoner til forretningsplaner, slik at hver kontaktperson kan ha flere forretningsplaner. Du kan for eksempel ha én kontaktperson for plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps. Samtidig gjør en kontaktperson for plan det mulig for en forretningsplan å dekke flere kontaktpersoner, for eksempel alle kontaktpersonene i et salgsdistrikt.

Noen brukere vil kanskje ikke samhandle direkte med posttypen for kontaktperson for plan, men heller knytte kontaktpersoner til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra kontaktpersondetaljsiden. Andre brukere vil imidlertid foretrekke å arbeide direkte med posttypen for kontaktperson for plan.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om kontaktpersoner for plan, er kanskje fanen Kontaktperson for plan utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan

Hjemmesiden for kontaktperson for plan er startpunktet for all håndtering av kontaktpersoner for plan.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kontaktperson for plan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en kontaktperson for plan

Du kan opprette en ny kontaktperson for plan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede kontaktpersoner for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for kontaktperson for plan](#) (på side 277).

### Arbeide med lister for kontaktperson for plan

Området for lister for kontaktpersoner for plan inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kontaktpersoner for plan.

Liste for kontaktperson for plan	Filtre
Alle kontaktpersoner for plan	Alle kontaktpersoner for plan som er synlige for deg, uansett hvem som eier planfirmaet.
Nylig endrede kontaktpersoner for plan	Alle kontaktpersoner for plan der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede kontaktpersoner for plan

I området Nylig endrede kontaktpersoner for plan vises de seneste kontaktpersonene for plan som er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for kontaktperson for plan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for kontaktperson for plan:

- Nylig opprettede kontaktpersoner for plan

- Nylig endrede kontaktpersoner for plan
- Mine nylig opprettede kontaktpersoner for plan
- Mine nylig endrede kontaktpersoner for plan
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for kontaktperson for plan)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for kontaktperson for plan*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kontaktperson for plan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kontaktperson for plan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere kontaktpersoner for plan

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer for håndtering av kontaktpersoner for plan som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med sidene for kontaktperson for plan, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan



- Salgsmulighet for plan
- Periode

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om kontaktpersoner for plan i følgende emner:

- [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 274)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan](#) (på side 275)
- [Felt for kontaktperson for plan](#) (på side 277)

## Felt for kontaktperson for plan

Bruk siden Rediger kontaktperson for plan til å legge til en kontaktperson for plan eller oppdatere detaljer for en eksisterende kontaktperson for plan. På siden Rediger kontaktperson for plan vises hele settet med felt for en kontaktperson for plan.

**TIPS:** Du kan også redigere kontaktpersoner for plan på listesiden og detaljsiden for kontaktperson for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for kontaktpersoner for plan.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om kontaktperson for plan</b>	
Kontaktperson	Oracle CRM On Demand-kontaktpersonen som er knyttet til denne posten for kontaktperson for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede kontaktpersonen. (Obligatorisk.)  Hvis du vil ha flere opplysninger om kontaktpersonfelt, se <a href="#">Kontaktpersonfelt</a> (på side 216).
Primær kontaktperson for plan	Merk av i denne boksen for å angi om kontaktpersonen er hovedkontaktperson for forretningsplanen.
Kontaktperson: Fornavn	Opplysninger fra feltet Fornavn i kontaktpersonposten. (Skrivebeskyttet.)
Kontaktperson: Etternavn	Opplysninger fra feltet Etternavn i kontaktpersonposten. (Skrivebeskyttet.)
Kontaktperson: Firma	Firmaet som er knyttet til kontaktpersonen. (Skrivebeskyttet.)

Felt	Beskrivelse
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne posten for kontaktperson for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede forretningsplanen. (Obligatorisk.)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om kontaktpersoner for plan i følgende emner:

- [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 274)
- [Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan](#) (på side 275)
- [Håndtere kontaktpersoner for plan](#) (på side 276)

## Salgsmuligheter for plan

Bruk sidene for salgsmulighet for plan til å opprette, oppdatere og spore salgsmuligheter som er knyttet til en forretningsplan. En *salgsmulighet for plan* knytter salgsmuligheter til forretningsplaner, slik at en salgsmulighet kan knyttes til flere forretningsplaner (for eksempel én plan for et generelt salgskorps og én plan for et spesialisert salgskorps). En forretningsplan kan være relatert til flere salgsmuligheter samtidig.

Det er mulig at noen brukere ikke samhandler direkte med posttypen for salgsmulighet for plan, men heller knytter salgsmuligheter til forretningsplaner fra forretningsplandetaljsiden eller fra salgsmulighetsdetaljsiden. Andre brukere vil kanskje foretrekke å arbeide direkte med posttypen for salgsmulighet for plan.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om salgsmuligheter for plan, er kanskje fanen Salgsmulighet for plan utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan

Hjemmesiden for salgsmulighet for plan er startpunktet for all håndtering av salgsmuligheter for plan.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for salgsmulighet for plan. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en salgsmulighet for plan

Du kan opprette en salgsmulighet for plan ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede salgsmuligheter for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for salgsmulighet for plan](#) (på side 281).

## Arbeide med lister for salgsmulighet for plan

Området for lister for salgsmuligheter for plan inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for salgsmuligheter for plan.

Liste for salgsmulighet for plan	Filtre
Alle salgsmuligheter for plan	Alle salgsmuligheter for plan som er synlige for deg, uansett hvem som eier salgsmuligheten for plan.
Nylig endrede salgsmuligheter for plan	Alle salgsmuligheter for plan der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede salgsmuligheter for plan

I området Nylig endrede salgsmuligheter for plan vises de seneste salgsmulighetene for plan som er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for salgsmulighet for plan

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for salgsmulighet for plan:

- Nylig opprettede salgsmuligheter for plan
- Nylig endrede salgsmuligheter for plan
- Mine nylig opprettede salgsmuligheter for plan
- Mine nylig endrede salgsmuligheter for plan
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for salgsmulighet for plan)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for salgsmulighet for plan*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for salgsmulighet for plan.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for salgsmulighet for plan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

## Håndtere salgsmuligheter for plan

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer for håndtering av salgsmuligheter for plan som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil

Hvis du vil arbeide med sidene for salgsmulighet for plan, må du ha følgende rettigheter i din brukerrolle:

- Håndter tilgang til forretningsplanlegging
- Håndter periodeadministrasjon

I tillegg må tilgangsprofilinnstillingene gi deg tilgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Mål
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Periode

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om salgsmuligheter for plan i følgende emner:

- [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 278)
- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan](#) (på side 278)

■ [Felt for salgsmulighet for plan](#) (på side 281)

## Felt for salgsmulighet for plan

Bruk siden Rediger salgsmulighet for plan til å legge til en salgsmulighet for plan eller oppdatere detaljer for en eksisterende salgsmulighet for plan.

**TIPS:** Du kan også redigere salgsmuligheter for plan på listesiden og detaljsiden for salgsmulighet for plan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for salgsmuligheter for plan.

Felt	Beskrivelse
<b>Opplysninger om salgsmulighet for plan</b>	
Forretningsplan	Forretningsplanen som er knyttet til denne posten for salgsmulighet for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge forretningsplanen. (Obligatorisk.)  Hvis du vil ha flere opplysninger om forretningsplaner, se <a href="#">Forretningsplaner</a> (på side 260).
Salgsmulighet	Salgsmuligheten i Oracle CRM On Demand som er knyttet til denne posten for salgsmulighet for plan. Klikk på oppslagsikonet for å velge den tilknyttede salgsmuligheten. (Obligatorisk.)  Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsmuligheter, se <a href="#">Salgsmuligheter</a> (på side 220).
Salgsmulighet: Firma	Firmaet som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Lukkingsdato	Den forventede lukkingsdatoen som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Prognose	Hvis det er merket av i denne boksen, vil salgsmuligheten bli inkludert i beregningen av prognoseinntekt. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Eier	Opplysninger fra feltet Eier i salgsmulighetsposten. Eieren er personen som er tilordnet til denne salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)
Salgsmulighet: Inntekt	Den potensielle inntekten som er knyttet til salgsmuligheten. (Skrivebeskyttet.)

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om salgsmuligheter for plan i følgende emner:

■ [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 278)

- [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan](#) (på side 278)
- [Håndtere salgsmuligheter for plan](#) (på side 280)

# 6 Service og kommunikasjon

---

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for opplysninger om kundeservice:

- **Serviceforespørsler.** Bruk disse sidene til å håndtere serviceforespørsler fra kunder vedrørende produkter eller tjenester.
- **Løsninger.** Bruk disse sidene til å lagre svar på vanlige spørsmål eller serviceforespørsler.
- **Kommunikasjon.** Bruk disse sidene til å håndtere kundekontakt via et telefonsenter (Oracle Contact On Demand).

## Håndtere service og kommunikasjon

Håndtering av service og kommunikasjon består av følgende prosesser:

- 1 [Prosess for å opprette en serviceforespørsel](#) (på side 283).
- 2 [Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel](#) (på side 284).
- 3 [Prosess for å løse en serviceforespørsel](#) (på side 284).
- 4 [Prosess for å lukke en serviceforespørsel](#) (på side 284).

Serviceforespørsler kan være et resultat av enten oppringninger fra kunden eller kundekontakt via Oracle CRM On Demand.

## Prosess for å opprette en serviceforespørsel

Opprettelse av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Verifisere kundeopplysningene og registrere serviceforholdet.
- 2 Benytte serviceskript for konsekvent bruk av selskapsprosedyrer, eksempelvis for å identifisere og eskalere problemer.

Hvis du vil ha flere opplysninger om skript, se [Bruke serviceforespørselsskript](#) (på side 288).

- 3 Tilordne serviceforespørsler til servicemedarbeidere. Se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 288).

## Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel

Arbeidet med en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Logge oppfølgingssamtaler.
- 2 Logge oppgaver.
- 3 Logge notater for å registrere handlingene som er utført for å hjelpe kunden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til aktiviteter i serviceforespørsler, se [Opprette aktiviteter](#) (på side 124) og [Aktivitetsfelt](#) (på side 149).

## Prosess for å løse en serviceforespørsel

Løsning av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Søke i løsningsbiblioteket for å finne opplysninger som kan hjelpe deg med å løse kundeforespørselen. Se [Vurdere løsninger](#) (på side 297).
- 2 Koble de aktuelle løsningene til serviceforespørselen og rangere nytteverdien, slik at biblioteket kan overvåkes og forbedres kontinuerlig. Se [Rangere løsninger](#) (på side 298).
- 3 Bruke forhåndsbygde eller egendefinerte rapporter til å identifisere problemer. Se [Kjøre rapporter](#) (på side 726).
- 4 Utføre handlinger umiddelbart for å løse dem. Hvis du ikke finner en løsning, legger du til en ny løsning i biblioteket. Se [Håndtere løsninger](#) (på side 296).

## Prosess for å lukke en serviceforespørsel

Lukking av en serviceforespørsel består av følgende oppgaver:

- 1 Registrere slutføringsaktiviteter.
- 2 Lukke serviceforespørselen når den er løst. Se [Lukke løste serviceforespørsler](#) (på side 290).



## Serviceforespørsler

Bruk serviceforespørselssidene til å registrere, spore og behandle kundeforespørsler om opplysninger eller assistanse. En *serviceforespørsel* inneholder alle relevante detaljopplysninger om en bestemt serviceaktivitet. Du kan også bruke serviceforespørselen til å lagre tilleggsopplysninger, for eksempel løsninger eller aktiviteter som er nødvendige for å løse serviceforespørselen. Servicemedarbeidere har tilgang til alle relevante opplysninger om serviceforespørsler på ett sted. For å sikre at en serviceforespørselspost inneholder all serviceaktivitet, spores endringer i poster ved hjelp av sporingsfunksjonalitet. Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av serviceforespørsler, se [Håndtere service og kommunikasjon](#) (på side 283).

## Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel

Hjemmesiden for serviceforespørsel er startpunktet for all serviceforespørselshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for serviceforespørsel. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en serviceforespørsel

Du kan opprette en serviceforespørselspost ved å klikke på knappen *Ny* i området *Mine åpne serviceforespørsler*. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 288) og [Serviceforespørselsfelt](#) (på side 291).

### Arbeide med serviceforespørselslister

Området *Lister over serviceforespørsler* inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for serviceforespørsler.

Serviceforespørselsliste	Filtre
Alle serviceforespørsler	ingen
Alle lukkede serviceforespørsler	Status = Lukket
Alle eskalerte serviceforespørsler	Status = Åpen - eskalert
Alle åpne serviceforespørsler	Status = Åpen, status = Åpen - eskalert
Alle nylig opprettede serviceforespørsler	Alle serviceforespørsler, sortert etter opprettelsesdato
Alle nylig endrede serviceforespørsler	Alle serviceforespørsler, sortert etter endringsdato

Serviceforespørselsliste	Filtre
Mine åpne serviceforespørsler	Status = Åpen (viser poster der brukernavnet ditt finnes i feltet Eier)
Mine serviceforespørsler	Serviceforespørsler med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise åpne serviceforespørsler

Området Mine åpne serviceforespørsler inneholder en liste over dine åpne serviceforespørsler, i rekkefølgen de ble opprettet. Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Vise serviceforespørselsrelaterte oppgaver

Området Oppgaver relatert til serviceforespørsel inneholder åpne serviceforespørselsrelaterte oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Følgende opplysninger vises:

- **Forfallsdato.** Datoen da oppgaven må være utført, angitt av deg eller en leder.
- **Prioritet.** Oppgaveprioritet, angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.  
**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.
- **Emne.** Tittelen på oppgaven. Klikk på koblingen for å vise oppgaven.
- **Serviceforespørsel.** Systemgenerert nummer som identifiserer serviceforespørselen.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over serviceforespørselsrelaterte oppgaver.

### Vise åpne serviceforespørselsrapporter

Området Analyse av åpen serviceforespørsel inneholder serviceforespørselsrapporter etter kilde, produktområde, brukernavn eller prioritet. Du kan klikke på et diagramområde eller tabellelement for å vise detaljer og bestemme hva som må gjøres for å løse dagens problemer. Du kan også endre kategoriene i rullegardinlisten for å vise de samme dataene fra et annet perspektiv.

Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Bruke denne analysen til å holde deg oppdatert på åpne og eskalerte serviceforespørsler.
- Filtrere etter produktområde for å se hvilke områder som genererer flest oppringninger.

- Filtrere etter brukernavn for å se hvordan arbeidsmengden er fordelt innenfor teamet.
- Filtrere etter prioritet for å se nivået for serviceproblemer som rapporteres.

Hvis du vil vise andre typer serviceanalyser, går du til hjemmesiden for rapporter.

## Legge til områder på hjemmesiden for serviceforespørsel

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for serviceforespørsel:

- Oppgaver relatert til serviceforespørsel
- Mine gjeldende oppgaver relatert til serviceforespørsel (oppgaver som forfaller i dag)
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for serviceforespørsler)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for serviceforespørsel*

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for serviceforespørsel.
- 2 Bruk retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for serviceforespørsel for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere serviceforespørsler

Serviceforespørselshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 288)
- [Bruke serviceforespørselsskript](#) (på side 288)
- [Legge til løsninger i serviceforespørsler](#) (på side 289)
- [Eskalere serviceforespørsler](#) (på side 290)
- [Lukke løste serviceforespørsler](#) (på side 290)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Vise sporinger for poster](#) (på side 108)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Tilordne serviceforespørsler

Når du oppretter en serviceforespørsel, er eierfeltet tomt. Du kan tilordne eieren manuelt, men hvis selskapet bruker tilordningsstyreren, tilordnes eieren automatisk når du lagrer posten.

Hvis en serviceforespørsel allerede er tilordnet, kan du tilordne forespørselen på nytt på én av følgende måter:

- Endre eiernavnet.
- Merke av i boksen Tilordne eier på nytt.
- Slette eierens navn.

Hvis du merker av i boksen Tilordne eier på nytt eller sletter eierens navn, behandler tilordningsstyreren serviceforespørselen på nytt, og tilordner den i henhold til reglene som selskapet har definert.

**MERKNAD:** Hvis en serviceforespørsel har statusen Lukket, ignoreres den av tilordningsstyreren, og tilordnes ikke på nytt.

Navnet i feltet Eier endres når du lagrer posten. Behandlingstiden for ny tilordning av poster kan variere avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning.

### *Slik tilordner du en serviceforespørsel manuelt*

- 1 Søk etter serviceforespørselen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du søker etter serviceforespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Plasser markøren i feltet Eier på serviceforespørselslistesiden, og klikk deretter på oppslagsikonet.
- 3 Søk etter personen i oppslagsvinduet, og klikk på Velg.

## Bruke serviceforespørselsskript

Selskapsadministratoren kan ha konfigurert vurderingsskript til hjelp ved innsamling av opplysninger om serviceforespørsler (samtalemanuskript) eller vurdering av kundetilfredshetsnivåer (undersøkelser av kundetilfredshet). Et vurderingsskript består av en rekke spørsmål som du bruker til å samle inn kundedata. Svarene poengberegnes, vektas og sammenlignes med en angitt terskelverdi for å bestemme riktig utfall eller videre handlingsforløp.

**Før du begynner.** Hvis du vil bruke vurderingsskript, må brukerrollen din være konfigurert med tilgang til vurderingspostene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene, se [Om vurderingsskript](#) (på side 1540).

***Slik bruker du et serviceforespørselsskript***

- 1 Velg serviceforespørselen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger serviceforespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Samtalemanuskript eller området Undersøkelser av kundetilfredshet på serviceforespørselsdetaljsiden, og klikk på Legg til.

**MERKNAD:** Hvis området Samtalemanuskript eller området Undersøkelser av kundetilfredshet ikke vises, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til det ønskede området i sideoppsettet. Disse områdene kan bare legges til på siden hvis selskapsadministratoren har konfigurert dem.

- 3 Søk etter ønsket skript i oppslagsvinduet, og klikk på Velg. Du kan bruke filterfeltene øverst i oppslagsvinduet til å filtrere skriptlisten.
- 4 Velg et svar for hvert skriptspørsmål i vinduet Samtalemanuskript eller Undersøkelser av kundetilfredshet, og klikk deretter på Lagre.

Serviceforespørselsdetaljsiden vises igjen. Avhengig av utfallet av skriptet kan noen av feltene i posten ha blitt oppdatert automatisk.

## Legge til løsninger i serviceforespørsler

Du kan legge til en eksisterende løsning i serviceforespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om løsninger, se [Løsninger](#) (på side 292).

***Slik legger du til en løsning i en serviceforespørsel***

- 1 Velg serviceforespørselen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger serviceforespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull til området Løsninger på serviceforespørselsdetaljsiden, og klikk på Legg til.

En liste over godkjente og publiserte løsninger vises.

- 3 Hvis du vil begrense antall løsninger som vises, bruker du filtreringsvalgene til å søke på nøkkelord eller løsnings-ID.
- 4 Klikk på Forhåndsvisning for å vise løsningsdetaljene og kontrollere at løsningen omhandler kundens problem.
- 5 Klikk på koblingen Velg ved siden av hver løsning som du vil legge til i serviceforespørselen, og klikk deretter på OK.
- 6 Endre statusen for serviceforespørselen til Venter inntil kunden kan bekrefte at problemet er løst. Gjør følgende:

- a** Klikk i feltet Status på serviceforespørselsdetaljsiden, og velg statusen Venter i rullegardinlisten.
- b** Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

## Eskalere serviceforespørsler

Du kan eskalere en serviceforespørsel for å markere den som en hastesak.

### *Slik eskalerer du en serviceforespørsel*

- 1** Klikk i feltet Status for serviceforespørselen du vil eskalere, på serviceforespørselslistesiden.
- 2** Velg Åpen - eskalert i rullegardinlisten i feltet.
- 3** Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

Selskapets retningslinjer bestemmer hvilke handlinger som utføres når en serviceforespørsel eskaleres. Selskapsadministratoren kan for eksempel definere en arbeidsflytregel som sender en e-post eller genererer en oppgave når en serviceforespørsel eskaleres.

Du kan opprette en filtrert liste for å vise alle eskalerte serviceforespørsler som du har tilgang til.

## Lukke løste serviceforespørsler

Når du har besvart kundens forespørsel på en tilfredsstillende måte, kan du lukke serviceforespørselen.

**Før du begynner:** Åpne serviceforespørselsdetaljsiden for å være sikker på at serviceforespørselen er fullført. Kontroller følgende:

- Alle aktiviteter i serviceforespørselen har statusen Fullført. Dette viser at du har fulgt opp kunden.
- Hvis selskapet bruker løsninger: Løsningen er koblet til serviceforespørselsposten. Dette viser hvordan problemet ble løst.

### *Slik lukker du en løst serviceforespørsel*

- 1** Klikk i feltet Status for serviceforespørselen du vil lukke, på serviceforespørselslistesiden.
- 2** Velg Lukket i rullegardinlisten i feltet.
- 3** Klikk på det grønne hakemerkeikonet i feltet Status for å lagre endringen.

## Serviceforespørselsfelt

Bruk siden Rediger serviceforespørsel til å legge til en serviceforespørsel eller oppdatere detaljer for en eksisterende serviceforespørsel.

**TIPS:** Du kan også redigere serviceforespørsler på serviceforespørselslistesiden og på serviceforespørselsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

Siden Rediger serviceforespørsel inneholder hele settet med felt for en serviceforespørsel, som vist i tabellen nedenfor.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Kontaktpersonopplysninger</b>	
Serviceforespørselsnummer	Serviceforespørsels-ID. Systemgenerert.
Firma	Firma som er koblet til serviceforespørselen.
Kontaktperson	Kontaktperson som er koblet til serviceforespørselen.
Telefonnummer arbeid	Kontaktpersonens jobbtelefonnummer. Hentes fra kontaktpersonposten.
E-post	Kontaktpersonens e-postadresse. Hentes fra kontaktpersonposten.
<b>Detaljerte serviceopplysninger</b>	
Område	Kategori for serviceforespørselen, for eksempel Produkt, Installasjon, Vedlikehold, Opplæring eller Annet.
Årsak	Årsak til serviceforespørselen, for eksempel Uklare instruksjoner, Brukeren trenger opplæring, Eksisterende problem, Nytt problem eller Annet
Type	Serviceforespørselstypen, for eksempel Spørsmål, Problem, Forespørsel om forbedring eller Annet.
Kilde	Måten serviceforespørselen er mottatt på, for eksempel Telefon, Web, E-post eller Faks.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte serviceforespørselsposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen.
Prioritet	Angir prioriteten, for eksempel 1 - Snarest mulig, 2 - Høy, 3 - Middels eller 4 - Lav.
Status	Status for serviceforespørselen, for eksempel Åpen, Venter, Lukket, Åpen - eskalert eller Annullert. Feltet Status brukes til å bestemme hvilke serviceforespørsler som skal inkluderes i noen filtrerte lister og rapporter.

Felt	Beskrivelse
Åpningstidspunkt	Dato og klokkeslett da serviceforespørselen ble opprettet. Systemgenerert.
Lukkingstidspunkt	Dato og klokkeslett da statusen for serviceforespørselen endres til Lukket. Systemgenerert.
Eier	Alias for posteieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljene, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Tilordne eier på nytt	Angir at serviceforespørselen skal tilordnes på nytt. Hvis du merker av i dette feltet, og selskapsadministratoren har definert tilknytningsregler for serviceforespørsler, vil tilordningsstyreren behandle serviceforespørselen på nytt og tilordne den i henhold til reglene.  <b>MERKNAD:</b> Når du merker av i denne boksen, endres navnet i feltet Eier når du lagrer posten. Avhengig av hvor komplekse selskapets tilknytningsregler er, hvor mange poster som skal tilordnes på nytt og gjeldende systembelastning, kan det imidlertid ta litt tid å fullføre de automatiske oppgavene, for eksempel utsending av e-postvarsel.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Emne	Sammendrag av serviceforespørselen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om serviceforespørselen. Begrenset til 16 350 tegn.
Kjøretøy	ID-nummer for kjøretøy hvis et kjøretøy er knyttet til serviceforespørselen.

## Løsninger

Bruk løsningssidene til å opprette, oppdatere og spore løsninger. *Løsninger* inneholder opplysninger om hvordan et kundeproblem skal løses. En kontinuerlig ajourført kunnskapsbase for løsninger gir servicemedarbeiderne tilgang til et sentralisert kunnskapslager som hjelper dem med å løse kundeproblemer. I tillegg utvides kunnskapsbasen når brukerne samhandler med kunder og oppretter nye løsninger.

I Oracle CRM On Demand kan brukerne spore bruken av løsninger og rangere løsninger. Disse opplysningene gjør det mulig for en organisasjon å forbedre løsningene som kundene blir tilbudt og identifisere problemer med produkter eller tjenester. Ofte brukte løsninger kan tyde på en produktdefekt. Dårlige løsningsrangeringer kan tyde på at løsningene bør forbedres.

## Om løsningshåndtering

Du bør vurdere å implementere en prosess i tråd med nedenstående opplysninger for å bygge opp og administrere en kunnskapsbase for løsninger.



- 1 En selskapsadministrator importerer eksisterende løsninger inn i applikasjonen (valgfritt).
- 2 Serviceagenter og andre eksperter legger til løsningsutkast for å øke kunnskapsbasens bredde og dybde over tid.
- 3 Serviceledere vurderer, godkjenner og publiserer løsninger.
- 4 Agenter rangerer eksisterende løsninger for å sikre at de mest nyttige løsningene vises øverst.
- 5 Serviceledere overvåker kunnskapsbasen for løsninger for å sikre at den bare inneholder gyldige og oppdaterte opplysninger.

## Tips for optimal håndtering av en kunnskapsbase for løsninger

Et velorganisert og kvalitetssikret løsningsbibliotek gjør det mulig å betjene kundene mer effektivt i det lange løp. Her er noen tips for optimal konfigurasjon og administrasjon av en kunnskapsbase for løsninger.

### 1 – Importere eksisterende løsninger

Før du importerer løsninger, bør du sammenligne opplysningene i eksisterende løsninger med løsningsposten i Oracle CRM On Demand. Det kan være hensiktsmessig å legge til, endre navn på eller fjerne felt i posten i samsvar med dataene som skal importeres.

Du kan bruke malen for egendefinerte feltinnstillinger, som er tilgjengelig på siden for verktøy og maler i senteret for opplæring og support, som hjelp til å planlegge endringer. Dette dokumentet gjør det enklere å planlegge og spore egendefinerte endringer som skal gjøres i applikasjonen.

### 2 – Legge til løsningsutkast

Det bør utarbeides retningslinjer for opprettelse av løsningsposter, og disse må bekjentgjørers for alle som kan komme til å opprette løsningsutkast, for eksempel serviceagenter eller produkt- eller serviceeksperter. Understrek alltid viktigheten av tittelfeltet i en løsningspost. Dette er et søkbart felt som vises i de fleste lister og oppslagsvinduer for løsninger, og serviceagenter kan derfor bruke dette feltet til raskt å finne passende løsninger for spørsmål eller problemer.

Når en ny løsningspost opprettes, har den statusen Utkast. Løsningsutkast kan ikke legges til i serviceforespørselsposter, og vises ikke i oppslagsvinduet for løsningen før de er publisert. Hvis en agent oppretter en serviceforespørsel og registrerer et løsningsutkast i løpet av en samtale, kan agenten derfor legge til løsningsutkastet i serviceforespørselen, men løsningsutkastet vil ikke være tilgjengelig for andre agenter før det er publisert.

### 3 – Vurdere, godkjenne og publisere løsninger

En godkjenningsprosess sikrer at selskapets eksperter får en sjanse til å gå gjennom alle løsninger før de frigis til generell bruk for serviceagenter. Det bør utarbeides retningslinjer for gjennomgang og godkjenning for å sikre at alle løsninger er gyldige, lett anvendelige og påviselig nyttige for de som trenger dem.

Du må ha en rolle med rettigheten Publisér løsninger for å kunne endre en løsningsstatus til Godkjent og publisere løsningen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Godkjenne og publisere løsninger](#) (på side 298).

### 4 – Rangere løsninger

Be serviceagentene om å rangere løsningene de bruker og legger til i serviceforespørselsposter. Det er enkelt å gjøre dette ved å klikke på knappen Vurder løsning på løsningsdetaljsiden. Løsninger rangeres på en skala fra 1 til 5. Hvis løsningen er svært effektiv, gir du den rangeringen 5. Hvis den ikke er effektiv eller brukbar, gir du den rangeringen 1.

Hver gang en løsning rangeres, beregnes rangeringsresultatet på nytt og vises i posten. Hvis agentene rangerer løsninger, får du opplysninger som kan brukes til å kvalitetssikre kunnskapsbasen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Rangere løsninger](#) (på side 298).

### 5 – Overvåke løsninger

En kunnskapsbase for løsninger bør overvåkes regelmessig slik at serviceagentene til enhver tid har de beste og mest oppdaterte opplysningene og instruksjonene. Her er noen anbefalinger:

- Tilordne en eier for bestemte områder eller løsningstyper, og be alle eierne om å gå gjennom og oppdatere sine løsninger regelmessig. Gi hver eier ansvar for nøyaktighet og godkjenning for det aktuelle området.
- Løsninger blir utdatert over tid. Ett eksempel er løsninger knyttet til produkter som ikke lenger selges. Opprett en løsningsliste for å finne slike løsninger, for eksempel ved å filtrere på produktfeltet. Bruk deretter funksjonen Masseoppdatering til å fjerne dem fra de søkbare løsningene.
- Ikke slett en løsning, med mindre den er et duplikat. Angi i stedet Foreldet som status. Foreldede løsninger vises ikke lenger i listen ved søk etter en løsning som skal legges til i en serviceforespørsel. Du har imidlertid fortsatt tilgang til dem i listene på hjemmesiden for løsninger hvis du skulle trenge dem.
- Gå gjennom alle løsninger med en lav rangering. Du finner disse ved å opprette en egendefinert liste som viser alle publiserte løsninger med rangeringen 1 eller 2.
- Bruk de forhåndsbygde løsningslistene på hjemmesiden for løsninger til å gå gjennom de høyest rangerte løsningene og de mest aktive løsningene. På denne måten får du en indikasjon på eventuelle områder der det er rom for mer kunnskap og en utvidelse av biblioteket.
- Analyser lukkede serviceforespørsler jevnlig for å finne trender og identifisere nøkkelproblemområder der ytterligere opplysninger bør legges inn i kunnskapsbasen.

## Arbeide med hjemmesiden for løsning

Hjemmesiden for løsning er startpunktet for all løsningshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for løsning. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en løsningspost

Du kan opprette en løsningspost ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste løsninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Løsningsfelt](#) (på side 299).

## Arbeide med løsningslister

Området Lister over løsninger inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for løsninger.

Løsningsliste	Filtre
Godkjente løsninger	Status = Godkjent
Publiserte løsninger	Publisert = J
Nylig opprettede løsninger	Alle løsninger, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede løsninger	Alle løsninger, sortert etter endringsdato
Utkast til løsninger (bare synlig for brukere med rettigheten Publiser løsninger)	Status = Utkast
Mest positivt vurderte løsninger	De høyeste akkumulerte rangeringene gitt av alle brukere
Mest aktive løsninger	Ofte koblet til serviceforespørsler
Alle løsninger	Alle løsninger, sortert alfabetisk etter løsningsstittel
Mine nylig endrede løsninger	Alle løsninger som du eier, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig viste løsninger

Området Mine nylig viste løsninger inneholder de seneste løsningene du har vist.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Vise de mest aktive løsningene

Området Mest aktive løsninger inneholder løsningene som oftest har blitt koblet til serviceforespørsler. Høy grad av bruk kan gi serviceorganisasjoner en pekepinn på spesifikke områder der kundene har utfordringer med produkter og tjenester. Organisasjonene kan respondere ved å gi servicemedarbeiderne flere opplysninger slik at de kan hjelpe kundene, eller ved å gi flere opplysninger direkte til kundene.

## Vise de høyest rangerte løsningene

Området Mest positivt vurderte løsninger inneholder en liste over løsningene med de høyeste akkumulerte rangeringene gitt av alle brukere.

## Legge til områder på hjemmesiden for løsning

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for løsning:

- Nylig opprettede løsninger
- Nylig endrede løsninger
- Mine nylig opprettede løsninger
- Mine nylig endrede løsninger
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapporter tilgjengelige på hjemmesiden for løsning)

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til områder på hjemmesiden for løsning.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for løsning*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for løsning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for løsning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere løsninger

Løsningshåndtering består av følgende prosesser:

- [Vurdere løsninger](#) (på side 297)
- [Godkjenne og publisere løsninger](#) (på side 298)
- [Rangere løsninger](#) (på side 298)
- [Legge til bøker i en løsning](#) (på side 298)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)

**MERKNAD:** Hvis du vil oppdatere løsningsposter, må din brukerrolle omfatte rettigheten Publisert løsninger.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Løsningsfelt](#) (på side 299)
- [Rapporter](#) (på side 707)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Vurdere løsninger

Du kan vise de mest aktive løsningene eller de høyest rangerte løsningene. Du kan også se gjennom samtlige opplysninger for en løsningspost.

### *Slik viser du de mest aktive løsningene*

- 1 Klikk på fanen Løsninger på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for tittelen på løsningen du vil vise, i området Mest aktive løsninger.

### *Slik viser du de høyest rangerte løsningene*

- 1 Klikk på fanen Løsninger på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for tittelen på løsningen du vil vise, i området Mest positivt vurderte løsninger.

### *Slik viser du løsningsopplysninger*

- 1 Velg løsningen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger løsninger, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Du kan se gjennom løsningsposten på løsningsdetaljsiden.  
Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se [Løsningsfelt](#) (på side 299).

## Godkjenne og publisere løsninger

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Publisert løsninger.

Du kan vurdere løsninger med tanke på nøyaktighet og fullstendighet. Du kan deretter godkjenne utkastet og publisere det internt. Når du publiserer en løsning internt, blir den tilgjengelig for alle kundeservicemedarbeidere, som kan bruke den og koble den til serviceforespørsler.

### *Slik godkjenner og publiserer du en løsning*

- 1 Klikk på koblingen Utkast til løsninger på hjemmesiden for løsninger.
- 2 Velg løsningen på løsningslistesiden, og klikk deretter på Rediger.
- 3 Endre statusen til Godkjent på løsningsredigeringssiden for å godkjenne løsningen.
- 4 Merk av i boksen Publisert for å publisere løsningen.
- 5 Lagre posten.

## Rangere løsninger

Du kan rangere effektiviteten til en løsning så mange ganger du vil.

### *Slik rangerer du løsningsopplysninger*

- 1 Velg løsningen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger en løsning, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Vurder løsning på tittellinjen på løsningsdetaljsiden.
- 3 Velg en gradering fra 1 til 5 (5 er best) i rullegardinlisten på siden Vurdering av løsning.
- 4 Lagre posten.  
Gjennomsnittet av de enkeltstående brukerrangeringene beregnes for å fastslå hvilke løsninger som skal vises i området Mest positivt vurderte løsninger på hjemmesiden for løsninger.

## Legge til bøker i en løsning

Bruk prosedyren nedenfor hvis du vil legge til bøker i en løsning. Når du legger til en bok i en løsning, kan du endre eller fjerne boken. Denne prosedyren forutsetter at posttypen Bøker vises som et relatert element på løsningssiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av opplysninger om relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101).

**Slik legger du til en bok i en løsning**

- 1 Åpne ønsket løsning på siden Løsningsliste.
- 2 Klikk på Legg til i området Bøker på løsningsdetaljsiden.
- 3 Bruk bokvelgeren til å velge boken som du vil legge til i løsningen, og klikk deretter på OK.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).

**Løsningsfelt**

Bruk siden Rediger løsning til å legge til en løsning eller oppdatere detaljer for en eksisterende løsning. På siden Rediger løsning vises hele settet med felt for en løsning.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Detaljopplysninger om løsning</b>	
ID for løsning	Unik ID for løsningen. Systemgenerert.
Tittel	Løsningstittel. Dette feltet har en begrensning på 100 tegn, og er obligatorisk.
Status	Løsningens status, for eksempel Utkast, Godkjent eller Foreldet. Standardverdien er Utkast. Bare brukere med rettigheten Publisert løsninger kan endre disse opplysningene.
Publisert	Angir at løsningen er tilgjengelig for intern bruk. Bare brukere med rettigheten Publisert løsninger kan endre disse opplysningene.
Vurdering av løsning	Rangering av løsningen fra 1 til 5 (5 er best).
Opprettet eksternt	Alias for personen som oppretter løsningsposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse. Systemgenerert.
Endret eksternt	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer løsningsposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
<b>MERKNAD:</b> Feltene nedenfor finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige for din konfigurasjon. Kontakt selskapsadministratoren hvis disse feltene ikke er tilgjengelige.	
Juridisk godkjenning	Angir at løsningen har fått juridisk godkjenning.

Felt	Beskrivelse
Markedsføringsgodkjenning	Angir at løsningen har fått markedsføringsgodkjenning.
Aktiva med flere filer	Angir at løsningen består av flere digitale filer. Et bestemt løsningsbilde kan bestå av separate filer for grafikk, logoer og andre komponenter i et større bilde.
Utløpsdato	Den siste datoen som dette innholdet kan brukes i Personalized Content Delivery (PCD). Bruk kalenderikonet til å velge utløpsdatoen.
Frigivelsesdato	Den første datoen som dette innholdet kan brukes i PCD. Bruk kalenderikonet til å velge frigivelsesdatoen.
Verifiseringsstatus	Angir om løsningen kan vises på riktig måte. Når du laster multimedia- eller grafikkfiler, må du teste filene for å sikre at de vises riktig. I så fall angir du Vellykket som verifiseringsstatus. Mulige verdier er Ikke verifisert, Vellykket og Mislykket.
PCD-vedleggstype	Angir typen for den vedlagte multimedia- eller grafikkfilen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Melding.</b> Innholdet passer for en presentasjon.</li> <li>■ <b>Miniatyrbilde.</b> Innholdet er en liten, komprimert versjon av en større meldingspost.</li> </ul>
Relatert miniatyrbilde	Navnet på en annen løsningspost som inneholder en miniatyrversjon av hovedmeldingsløsningen. Alle løsninger av typen Melding må ha en tilhørende løsning av typen Miniatyrbilde.
Distribusjonsmåte	Velg Publisert for å distribuere innholdet automatisk til eksterne brukere. Distribusjonen er basert på brukernes tillatelser.
<b>MERKNAD:</b> Feltene nedenfor er tilgjengelige som standard for alle versjoner av Oracle CRM On Demand.	
Vanlige spørsmål	Spørsmål som ofte stilles om løsningen.
Detaljer om løsning	Tilleggsopplysninger om løsningen.

## Kommunikasjon

Bruk kommunikasjonssidene sammen med områdene Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller på handlingslinjen til å håndtere samhandling med kunder — telefonsamtaler, talepostmeldinger og e-post. Overordnede kan også overvåke agenter via de samme områdene i applikasjonen.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis ditt ansvarsområde ikke omfatter bruk av Oracle Contact On Demand, er kanskje fanen Kommunikasjon og tilhørende underfaner utelatt fra ditt oppsett.



## Om Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand kan du bruke tale, talepost og e-post til å håndtere samhandling med kunder. På grunn av integreringen med Oracle CRM On Demand blir hver kundesamhandling sporet og lagret på samme sted som selskapet bruker til å håndtere kontaktpersoner, firmaer, løsninger og så videre. Denne integreringen gjør det mulig å benytte dataene i selskapets database til å finne løsninger på kunde problemer, oppdatere kontaktopplysninger og kjøre dataanalyser.

Oracle Contact On Demand er et Web-basert telefonsenter som bruker følgende kanaler:

### ■ Tale

I Oracle Contact On Demand kan du opprette talekommunikasjon i sanntid og bruke kompetansebasert formidling for å viderekoble anrop til riktig agent. De innebygde samtalekontrollene i grensesnittet gjør det mulig å motta anrop, foreta utgående (eksterne) anrop og interne anrop (agent til agent), sette en samtale på vent, legge på (avslutte en samtale), overføre en samtale og opprette en telefonkonferanse med andre deltakere. Du kan bruke følgende funksjoner:

- **Innkommende anrop.** Motta og arbeide videre med et innkommende anrop via Oracle Contact On Demand-grensesnittet der det finnes en telefon, forutsatt at du er logget på Oracle Contact On Demand.
- **Utgående anrop.** Oracle Contact On Demand støtter utgående oppringninger nasjonalt (innenlands) og internasjonalt. Du kan ringe fra verktøylinjen i Oracle Contact On Demand.
- **Samtalekontroll.** Alle samtaler håndteres via områdene Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller på handlingslinjen og underfanen Samtaler på hjemmesiden for kommunikasjon. Andre opplysninger som overføres sammen med samtalen (for eksempel navn på innringer, telefonnummer og grønt nummer), vises bare hvis dette er konfigurert.
- **Interne samtaler.** Kontakt en annen agent eller overordnet som er logget på Oracle Contact On Demand, ved å velge ønsket agent eller overordnet i en rullegardinliste med aktive brukere.
- **Kompetansebasert formidling.** Taleanrop formidles til den best kvalifiserte agenten for håndtering (definert ved kundeberøringsstonevalg via IVR).
- **Statistikkvindu.** Viser sanntidsstatistikk for anropsfremdrift i Oracle Contact On Demand-applikasjonen. Vinduet inneholder gjeldende status, tid i denne statusen, antall anrop i køen og anropet som har stått lengst i kø.
- **Klikk for å ringe.** Foreta utgående anrop ved å klikke på telefonnummerkoblingen på en detalj- eller listeside.
- **Overordnet kontroll.** Overordnede kan spille inn og høre på tidligere innspilte telefonsamtaler med tanke på kvalitetssikring. I tillegg kan overordnede overvåke agenter i sanntid og aktivere handlinger som hvisk, tren, delta, overta og logg ut agenter.
- **Tilbakeringing.** Administratorer kan konfigurere Oracle Contact On Demand slik at innringeren kan fortsette å vente på den neste tilgjengelige agenten hvis alle agenter er opptatt. Eventuelt kan innringeren bli ringt opp igjen så snart en agent er tilgjengelig. Anropet tildeles en plass i køen i Oracle Contact On Demand. Når en agent er ledig og kan svare på anropet, ringer telefonsentertjeneren automatisk innringeren opp igjen på vedkommendes kontaktelefonnummer, og kobler innringeren til den tilgjengelige agenten. Agenten mottar det innkommende anropet.
- **Web-tilbakeringing.** En Web-tilbakeringing ligner på en vanlig tilbakeringing, med unntak av at kunden registrerer telefonnummeret sitt på et selskaps Web-side, i stedet for å bruke telefonen. Hvis for eksempel en potensiell kunde besøker et selskaps Web-område, kan kunden bli bedt om å

registrere telefonnummeret sitt på selskapets Web-side hvis vedkommende ønsker å bli oppringt av en agent. En Oracle Contact On Demand-administrator er ansvarlig for å administrere denne funksjonen for kunder. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av funksjonen for Web-tilbakeringing, se *Oracle Contact On Demand-håndbok for administrasjonsleder*.

- **Talepost.** Talepostkanalen for Oracle Contact On Demand bruker kompetansebasert formidling for å videresende meldinger til riktig agent. Hvert selskap i Oracle Contact On Demand definerer når og hvordan talepost skal tilbys for en innringer. Bruk av intelligent formidling i Oracle Contact On Demand sikrer raskt respons for innringere som velger å legge igjen en talemelding. Denne responsen har samme kvalitet og prioritet som vanlige telefonanrop. Agentene kan høre på innringerens melding og om nødvendig tilordne den til en annen agent eller arbeidsgruppe. Du har tilgang til talepost via aktivitetsposten, også etter at den er slutført. Talepostmeldinger kan spilles av i en lokal mediespiller eller på en telefon.

### ■ E-post

E-postmeldinger formidles til en agents innboks, basert på nøkkelord i e-posten eller agentens kompetanse. E-postmeldinger kan besvares, forkastes og tilordnes til en annen agent eller arbeidsgruppe. Agenter får tildelt grenser for hvor mange e-postmeldinger de kan arbeide med om gangen. Agenten kan vise disse grenseverdiene ved å klikke på Statistikk på handlingslinjen og se på linjen for frakoblede meldinger.

## Om IVR

Fundamentet for tale- og talepostkanalene er IVR (Interactive Voice Response). IVR bruker underliggende berøringstonegjenkjenning og kompetansebasert formidling i Oracle Contact On Demand.

Berøringstonegjenkjenning gjør det mulig for IVR å svare på et anrop, spille av en forhåndsinnspilt melding, be kundene om å angi forespørselens karakter og formidle dem til en passende agent (for eksempel ved å trykke på 1 for Salg). Hvis selskapsadministratoren har konfigurert skjermbokser som er basert på IVR-ledetekster, vil verdiene som registreres av en kunde med en berøringstonetelefon, gå foran søkekriteriene som er beskrevet under overskriften "Om samsvarende poster i Oracle Contact On Demand". IVR-ledetekster støtter bare serviceforespørselsnummer, privat kontakttelefonnummer og kampanje-ID.

Serviceforespørselsnumre i Oracle CRM On Demand inneholder en bindestrek. Når en innringer registrerer et serviceforespørselsnummer som svar på et IVR-spørsmål, må du imidlertid be innringeren om å bruke en stjerne (\*) for å angi bindestreken i IVR-spørsmålet.

**MERKNAD:** Privat kontakttelefonnummer inngår ikke i standard sideoppsett for kontaktpersoner.

## Om samsvarende poster i Oracle Contact On Demand

Når en agent mottar kommunikasjon fra en kunde, gjøres følgende i Oracle Contact On Demand:

- 1 Søker i eksisterende poster i Oracle CRM On Demand-databasen for å prøve å finne samsvar i kontaktperson-, kundeemne-, firma-, serviceforespørsels- eller kampanjeposter.

For telefonsamtaler søker applikasjonen etter samsvar basert på:

- Opphavspersonens telefonnummer (telefonnummeret kunden ringer fra). Disse opplysningene finnes i feltet Opprinnelsessted. Opphavspersonens telefonnummer i en kampanje er kampanjetelefonnummeret som kunden ringer.

For e-postmeldinger søker applikasjonen etter samsvar basert på:

- Opphavspersonens e-postadresse. Disse opplysningene finnes i feltet Opprinnelsessted.

Hvis kampanjeposter skal omfatte felt for telefonnumre og e-postadresse, som brukes til å finne samsvar, må selskapsadministratoren tilpasse sideoppsettet for kampanjedetaljer ved å legge til feltene for e-postadresse for kampanje og telefonnummer for kampanje manuelt.

Serviceforespørsler i Oracle Contact On Demand knyttes bare til en aktivitet hvis en IVR-ledetekst er definert for den aktuelle aktiviteten. Oracle Contact On Demand søker for eksempel bare etter et samsvarende privat kontaktttelefonnummer hvis selskapsadministratoren har konfigurert en IVR-ledetekst slik at en innringer blir bedt om å angi et privattelefonnummer. For at du skal få treff på et privat kontaktttelefonnummer, må selskapsadministratoren tilpasse standard sideoppsett for kontaktpersondetaljer ved å inkludere et felt for privat kontaktttelefonnummer, og et gyldig privattelefonnummer må angis i dette feltet. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

- 2 Når søket er fullført, opprettes en aktivitetspost for kommunikasjonen, som kobles til den samsvarende posten.

Dette er de mulige resultatene av et søk:

- Hvis det finnes en unik serviceforespørsel i Oracle Contact On Demand, knyttes aktivitetsposten til både serviceforespørselsposten og primærfirmaet for serviceforespørselen. I tillegg knyttes aktivitetsposten til kontaktpersonen for serviceforespørselen med mindre det finnes en unik samsvarende kontaktperson for telefonnummeret.
- Hvis det finnes en unik samsvarende kontaktperson i Oracle Contact On Demand, knyttes aktivitetsposten automatisk til både kontaktpersonen og primærfirmaet for kontaktpersonen.
- Hvis det finnes et unikt samsvarende kundeemne i Oracle Contact On Demand, knyttes aktiviteten automatisk til både kundeemnet og primærfirmaet for kundeemnet.
- Hvis en unik samsvarende post ikke har et tilknyttet firma i Oracle Contact On Demand, tilknyttes automatisk det unike firmaet som samsvarer med telefonnummeret, hvis det finnes et telefonnummer.
- Hvis det finnes ett samsvar, vises den samsvarende posten.
- Hvis det finnes flere samsvar for en bestemt posttype i Oracle Contact On Demand, kobles ikke aktiviteten til en spesifikk post for denne posttypen.

**MERKNAD:** Du må ha tilgang til en bestemt posttype i Oracle Contact On Demand, ellers kan ikke en aktivitet knyttes til denne posttypen.

**MERKNAD:** Hvis en agent overfører en samtale til en annen agent, opprettes en aktivitet for agenten som samtalen overføres til.

## Håndtere telefonsenteret

Overordnede trenger verktøy og opplysninger som hjelp til å håndtere et telefonsenter effektivt. De må vite hvor mange samtaler, e-postmeldinger og talepostmeldinger teamet håndterer, hva som er gjennomsnittlig behandlingstid for hver samhandling, hvor lenge kundene venter i kø og så videre. Tilgang til

sanntidsopplysninger om driften kan være til hjelp i administrasjonen av telefonsenteret, og kan også avdekke forbedringsmuligheter for de enkelte agentene.

### Verktøy for overordnede i Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand og Oracle Contact On Demand har flere verktøy som gjør det enklere å administrere et telefonsenter. All kundekommunikasjon kan spores og kobles til kundeposter. Denne sporingsfunksjonen bygger opp en database med opplysninger om den daglige driften og kundene, som du har tilgang til via rapporter og analyser. Agentovervåkingsverktøy kan også brukes til å følge med på de enkelte agentenes arbeid.

### Instrumentpanelet Kommunikasjon

I instrumentpanelet Kommunikasjon vises sanntidsstatistikk om køene i telefonsenteret, slik at du kan analysere effektiviteten.

- Klikk på fanen Instrumentpanel og velg instrumentpanelet Kommunikasjon i rullegardinlisten. Klikk på Vis.
- Vis gjeldende antall kundesamhandlinger i hver av kommunikasjonskanalene.
- Se gjennom statistikken for hver enkelt arbeidsgruppe slik at du kan analysere telefonsentervolumer og administrere arbeidsstokken.
- Klikk på koblingen for flere rapporter hvis du vil velge et annet instrumentpanel og vise andre service- eller salgsanalyser.

### Kommunikasjonsrapporter og -analyser

Hjemmesiden for rapporter inneholder koblinger til forhåndsbygde og egendefinerte analyser som kan være til hjelp i administrasjonen av telefonsenteret. Se gjennom egendefinerte og forhåndsbygde analyser regelmessig for å finne telefonsentertrender, potensielle risikoer og forbedringsmuligheter.

Du kan bruke Oracle CRM On Demand Answers til å utforme egne rapporter for å analysere kommunikasjonsaktivitetene som genereres ved samhandlinger i telefonsenteret. Når du oppretter en egendefinert analyse:

- Bruk rapporteringsemneområdet Aktiviteter til å bygge en kommunikasjonsspesifikk analyse.
- Utvid mappen Aktivitet, og deretter mappen Kommunikasjon.
- Klikk på navnene på Oracle Contact On Demand-datakolonnene for å legge dem til i den egendefinerte analysen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Rapporter](#) (på side 707).

## Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon

Hjemmesiden for kommunikasjon er startpunktet for all kundebehandling.

## Vise kundesamhandlinger

Området Innboks inneholder alle kundesamhandlinger som er tilordnet til deg for kanalen som er valgt i underfanene (Samtaler, Talepost eller E-post). Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene (kolonnene), se [Sluttføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 318). Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte aktiviteter i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 632).

## Arbeide med kommunikasjonslister

Området Kommunikasjonslister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kommunikasjon.

Denne aktivitetslisten	Viser
All gammel e-post	All tilgjengelig e-post som har vært åpen lenger enn 24 timer.
All gammel talepost	All tilgjengelig talepost som har vært åpen lenger enn 24 timer.
Alle tilbakeringinger	Alle tilgjengelige Web-tilbakeringinger og tilbakeringinger.
All e-post	Alle tilgjengelige e-postmeldinger.
Alle inngående samtaler	Alle tilgjengelige inngående samtaler.
All inngående e-post	Alle tilgjengelige inngående e-postmeldinger.
Alle utgående samtaler	Alle tilgjengelige utgående samtaler.
All utgående e-post	Alle tilgjengelige utgående e-postmeldinger.
Alle overføringer	Alle tilgjengelige overføringer.
Alle taleanrop	Alle telefonsamtaler.
All talepost	Alle talepostmeldinger.
Alle Web-tilbakeringinger	Alle tilgjengelige Web-tilbakeringinger.
Min kommunikasjonsinnboks	Alle kundesamhandlinger som er tilordnet til deg. Ingen nye, ufullstendige e-postmeldinger vises i denne listen.
Innboks for mine samtaler	Uferdige samtaler som er tilordnet til deg.
Innboks for min talepost	Uferdige talepostmeldinger som er tilordnet til deg.
Nylig fullført kommunikasjon	All kommunikasjon du nylig har fullført.

Denne aktivitetslisten	Viser
Nylig fullførte samtaler	Samtaler du nylig har fullført.
Nylig fullførte e-postmeldinger	E-postmeldinger du har besvart.
Nylig fullførte talepostmeldinger	Talepostmeldinger du nylig har fullført.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny liste for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig fullført kommunikasjon

Området Nylig fullført kommunikasjon inneholder en liste over de seneste samhandlingene du har fullført. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene (kolonnene), se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 318).

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig fullført kommunikasjon. I denne listen vises en hel side med poster, som du kan bla gjennom side for side.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 301)
- [Håndtere Oracle Contact On Demand](#) (på side 306)

## Håndtere Oracle Contact On Demand

Håndtering av Oracle Contact On Demand består av følgende oppgaver:

- [Forberede samhandling med kunder](#) (på side 307)
- [Håndtere telefonsamtaler](#) (på side 310)
- [Deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen i en nettleserøkt](#) (på side 313)
- [Foreta oppringinger](#) (på side 313)
- [Håndtere tilbakeringer \(Web og telefon\)](#) (på side 314)
- [Håndtere talepostmeldinger](#) (på side 315)
- [Håndtere e-post](#) (på side 316)
- [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 318)
- [Vurdere statistikk](#) (på side 321)

- [Vise samhandlingshistorikk](#) (på side 322)
- [Overvåke agenter](#) (på side 323)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Forberede samhandling med kunder

Emnene nedenfor inneholder trinnvise prosedyrer som kan brukes i forberedelsene til samhandling med kunder.

### Få tilgang til Oracle Contact On Demand

Når du logger på Oracle CRM On Demand, skal fanen Kommunikasjon vises sammen med Firmaer, Kontaktpersoner og så videre. Hvis den ikke vises, må du gjøre følgende:

- Klikk på pilen til høyre for raden med faner, og velg Kommunikasjon i rullegardinlisten.

**MERKNAD:** Hvis Kommunikasjon ikke vises som et valg, må du kanskje legge til fanen i oppsettet ditt eller kontakte selskapsadministratoren. Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du viser faner, se [Vise faner](#) (på side 647).

### Oppdatere telefonnummer

Hvis du vil motta telefonanrop på et annet sted, må du huske å oppdatere telefonnummeret ditt. Telefonnummeret du registrerer, er nummeret som applikasjonen sender dine anrop til.

#### *Slik oppdaterer du telefonnummeret*

- 1 Klikk på Brukerpreferanse i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
- 2 Oppdater telefoninnstillingene i vinduet Konfigurasjon:
  - **SIP-adresse.** Protokollstandard for mottak av VoIP-telefonanrop. Oppdater dette feltet hvis selskapet bruker SIP-basert VoIP.
  - **Ekstern telefon (Eksternt internt nummer).** Telefonnummeret som Oracle Contact On Demand viderekobler innkommende anrop til. Du kan oppdatere dette telefonnummeret når som helst.
  - **Spill av melding.** Du blir bedt om å trykke på et siffer (en DTMF-tast) før anropet viderekobles til deg.

**TIPS:** Hvis du arbeider hjemmefra, kan det være lurt å aktivere dette valget. Dette forhindrer at andre personer, for eksempel barn, utilsiktet tar en telefon som er viderekoblet fra telefonsenteret.

- 3 Klikk på OK for å lukke vinduet Konfigurasjon.

De nye innstillingene trer i kraft umiddelbart.

### Angi brukerpreferanser

Hvis du vil endre din personlige hilsen, arbeide uforstyrret eller endre annen funksjonalitet for telefonhåndtering, må du oppdatere brukerinnstillingene.

#### *Slik angir du brukerpreferanser*

- 1 Klikk på Brukerpreferanse i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
- 2 Velg ønskede innstillinger for generelt telefonnummer og ledetekst for talepost i vinduet Konfigurasjon:

Innstilling	Beskrivelse
<b>Generell telefon</b>	
Skjermboks for innkommende anrop	Åpner automatisk detaljsiden for serviceforespørsel, kampanje, kontaktperson, kundeemne, firma eller besøk når du svarer på et anrop.  Applikasjonen søker etter eksisterende poster som samsvarer med innringerens telefonnummer, i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis det finnes én samsvarende post, vises denne posten (serviceforespørsels-, kontaktperson-, kundeemne- eller firmapost). I andre tilfeller vises siden Detaljer om besøk, for eksempel hvis det ikke finnes samsvarende poster eller flere samsvarende poster. Hvis du vil ha flere opplysninger om samsvarende poster i Oracle CRM On Demand, se <a href="#">Om Oracle Contact On Demand</a> (på side 301).
Arbeid med telefonrøret av (Deaktiver summetone)	Holder linjen åpen etter at den første samtalen er avsluttet slik at du ikke trenger å ta av telefonrøret for å svare på et anrop. Du kan i stedet bruke området Talekontroller på handlingslinjen til å svare på anrop.
Automatisk samtalegodkjenning	(Bare tilgjengelig når du arbeider med telefonrøret av) Godtar automatisk innkommende anrop slik at innringerne kobles opp uten at du trenger å gjøre noe mer. En pipetone varsler agenten om at det er en innringer på linjen.
Telefoninnstillinger	Hvis du vil ha opplysninger om valget Telefoninnstillinger, se "Oppdatere telefonnummer" ovenfor.
<b>Ledetekst for talepost</b>	
WAV-fil for ledetekst for agentnavn	Innspilling som angir navnet ditt.



Innstilling	Beskrivelse
WAV-fil for ledetekst for taleposthilsen	Innspilling som spilles av når et anrop viderekobles til din talepostkasse.
WAV-fil for ledetekst for velkomsthilsen	Innspilling som spilles av når en kunde viderekobles til ditt telefonnummer.
Spill inn personlig tilpasset ledetekst	Spiller inn en personlig melding. Denne ledeteksten brukes til å spille av en hilsen til innringere automatisk når administratoren har aktivert funksjonen Spill av hilsen.

## Kontrollere Oracle Contact On Demand-innboksen

I området Innboks (i fanen Kommunikasjon) vises pågående kanalspesifikke samhandlinger som er tilordnet til deg i den valgte underfanen (Samtaler, Talepost eller E-post). I Oracle Contact On Demand regnes følgende typer kommunikasjon som aktive til dette skjer:

- **Telefonsamtaler.** Slutføres når samtalen avsluttes. Slutføringsskjermbildet vises automatisk med statusen Fullført. Du aktiverer statusen Fullført for aktiviteten ved å klikke på Lagre i slutføringsskjermbildet. Klikk på Avbryt hvis du vil beholde statusen Pågår for aktiviteten. Når samtalen er slutført, vises den ikke lenger i innboksen.
- **Talepostmeldinger.** Du må velge Slutfør manuelt når du har hørt på en talepostmelding. Slutføringsskjermbildet vises automatisk med statusen Fullført. Når talepostmeldingen er slutført, vises den ikke lenger i innboksen.
- **E-postmeldinger.** Du kan besvare, tilordne eller forkaste e-post (for eksempel søppelpost). Når du svarer på en e-postmelding, vises automatisk et slutføringsvindu. I dette vinduet kan agenten legge inn tilleggsopplysninger for den fullførte e-postaktiviteten.

Når en e-post er tilordnet på nytt, eller etter at en e-post er tilordnet på nytt automatisk fordi en agent ikke har respondert raskt nok, vises ikke lenger e-posten i agentens innboks.

**MERKNAD:** E-postaktiviteter lagres ikke i Oracle CRM On Demand før de er besvart og slutført med statusen Fullført. Selskapsadministratoren kan også konfigurere Oracle Contact On Demand slik at en aktivitet slutføres automatisk uten at et slutføringsvindu vises. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 318).

## Gjøre deg selv tilgjengelig

Du må ha statusen Tilgjengelig for å kunne motta nye samtale- og talepostsamhandlinger. Du kan motta e-postsamhandlinger når statusen er Tilgjengelig. Avhengig av hvordan administratoren har konfigurert din status, kan den bli endret til Tilgjengelig så snart du logger på applikasjonen. Ellers må du angi statusen Tilgjengelig manuelt.

Når statusen er Tilgjengelig, kan du gjøre følgende:

- Motta én eller flere typer av ny kundekommunikasjon som er tilordnet til deg (telefonanrop, e-postmeldinger, talepostmeldinger). Kommunikasjonstype og -antall er avhengig av innstillingene som administratoren har konfigurert.
- Se data vedrørende de inngående samhandlingene som vises på handlingslinjen.

### Slik gjør du deg selv tilgjengelig for telefonanrop

- Klikk på Ikke tilgjengelig i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.

Statusen Ikke tilgjengelig endres til Tilgjengelig.

## Håndtere telefonsamtaler

Når du blir tilgjengelig for arbeid, kan du begynne å motta telefonoppringinger fra kunder. Avhengig av selskapets distribusjonsregler vil du motta oppringinger basert på kompetanse, arbeidsgruppe eller andre kriterier.

Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte samtaler i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 632).

I tillegg søker applikasjonen etter samsvarende poster for telefonoppringingen, og den samsvarende posten vises. Hvis det ikke finnes eksisterende poster — eller flere poster — som samsvarer med den innkommende telefonoppringingen, vises vinduet Detaljer om samtale. Hvis du vil ha flere opplysninger om denne sekvensen, se [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 301).

Hvis du endrer status til Ikke tilgjengelig, kan du fortsatt få tilordnet e-postmeldinger. Ingen annen kommunikasjon, for eksempel telefonoppringinger eller talepost, kan tilordnes til deg. Du kan gjøre deg selv utilgjengelig mens du gjør annet arbeid, for eksempel fullfører eller rydder eksisterende meldinger. Hvis du gjør deg selv utilgjengelig, unngår du å gå glipp av oppringinger unødig, for eksempel mens du utfører andre oppgaver. En alternativ løsning som gjør at du ikke går glipp av innkommende oppringinger, er å kjøre to nettleserøkter med de samme brukerpåloggingsopplysningene: Én med kommunikasjonsverktøylinjen åpen og en annen med kommunikasjonsverktøylinjen lukket. Bruk det første nettleservinduet til innkommende oppringinger og det andre vinduet til alle andre aktiviteter.

### Slik mottar du en telefonoppringing

- Ta telefonen når du får tilordnet en ny kommunikasjon.

Hvis Oracle Contact On Demand er konfigurert for visning av skjermbokser, vises den samsvarende posten basert på et søk etter følgende data (i angitt rekkefølge):

- Serviceforespørsel
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Firma

**MERKNAD:** Du må utføre ytterligere konfigurasjonsoppgaver for Oracle Contact On Demand hvis du vil at applikasjonen skal søke etter data som innringeren har registrert som svar på en IVR-melding (IVR = Interactive Voice Response), det vil si et serviceforespørselsnummer, et privat kontakttelfonnummer eller en kampanje-ID.

Hvis skjermbokser ikke er konfigurert, kan du klikke på det blinkende varslet Inngående samtale på kommunikasjonsverktøylinjen for å gå direkte til siden Detaljer om samtale.

Når du godtar oppringingen, aktiveres samtalekontrollene.

**TIPS:** Hvis en skjermboкс for en innkommende oppringing vises mens du redigerer en post, mister du eventuelle ulagrede data for denne posten. En god løsning på dette er å kjøre to nettleserøkter med de samme brukerpåloggingsopplysningene: Én med kommunikasjonsverktøylinjen åpen og en annen med kommunikasjonsverktøylinjen lukket. Bruk det første nettleservinduet til innkommende oppringninger og det andre vinduet til alle andre aktiviteter.

### ***Slik legger du på***

- Legg på røret, eller klikk på Legg på i området Talekontroller på handlingslinjen.

Når samtalen er avsluttet, vises skjermbildet Slutfør, der du kan legge inn opplysninger om samtalen. Administratoren kan konfigurere en tidsbasert slutføring, slik at du kan fullføre arbeid etter samtalen. Hvis du vil ha flere opplysninger om slutføring av aktiviteter, se [Slutføre kommunikasjonsaktiviteter](#) (på side 318).

### ***Slik setter du en samtale på vent***

- Klikk på Sperre i området Talekontroller på handlingslinjen når som helst i løpet av samtalen.

På denne måten kan du parkere samtalen og stanse talekommunikasjonen med innringeren midlertidig. Du kan se statusen for samtalen (det vil si Sperret) på handlingslinjen.

### ***Slik gjenopptar du talekommunikasjonen***

- Klikk på knappen Sperre.

### ***Slik overfører du en samtale***

- 1 Klikk på Overfør i området Talekontroller på handlingslinjen.
- 2 Angi ønsket valg i rullegardinvinduet.
- 3 Gjør ett av følgende i vinduet Overfør, i samsvar med det forutgående valget:

For dette valget	Følg denne fremgangsmåten
------------------	---------------------------

For dette valget	Følg denne fremgangsmåten
Agent	<p>1. Velg en agent.</p> <p><b>TIPS:</b> Bruk feltet Søk etter agent for å finne agenten i listen.</p> <p><b>MERKNAD:</b> En samtaleoverføring til en agent krever ikke at agenten er logget på applikasjonen eller er tilgjengelig for anrop.</p> <p>2. Klikk på en av følgende knapper:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Blind overføring.</b> Overfører samtalen til en annen agent, og kobler deg fra samtalen.</li> <li>■ <b>Anmeldt overføring.</b> Overfører samtalen. Du kan melde fra om samtalen til agenten som svarer. Kunden hører ikke meldingen.</li> <li>■ <b>Konferanse.</b> Overfører samtalen. Du og kunden blir værende på linjen, og en annen person blir med i samtalen.</li> </ul> <p><b>TIPS:</b> Du kan dobbeltklikke på agentnavnet for å overføre samtalen blindt.</p> <p>3. Hvis agenten ikke svarer, kan du når som helst klikke på Avbryt overføring i området Talekontroller. Da settes kunden på vent, og du får tilbake kontrollen. Klikk på knappen Sperre for å koble inn innringeren igjen.</p>
Gruppe	<p>Velg en kompetansegruppe i selskapslisten over grupper og klikk på Overfør, eller dobbeltklikk på gruppenavnet.</p> <p>En samtaleoverføring til en kompetansegruppe krever ikke at noen av agentene er pålogget.</p> <p><b>TIPS:</b> Bruk feltet Søk etter gruppe for å finne gruppen i listen.</p>
Telefon	<p>4. Angi telefonnummeret i det tilgjengelige feltet.</p> <p>Dette kan være et telefonnummer innenfor eller utenfor selskapet.</p> <p>5. Klikk på Konferanse, Anmeldt overføring eller Blind overføring for å fullføre overføringen.</p>
Talepost	Sender oppringingen til agentens talepostkasse.

**1** Angi opplysninger i skjermbildet Slutfør.

**MERKNAD:** Når du overfører en samtale, brytes forbindelsen mellom deg og innringeren, og skjermbildet Slutfør vises.

#### *Slik kobler du innringeren inn igjen*

■ Klikk på knappen Avbryt overføring og deretter på knappen Sperre.

**MERKNAD:** Dette valget er tilgjengelig for anmeldte overføringer eller konferanseoverføringer.

## Deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen i en nettleserøkt

Hvis du bruker flere nettleserøkter i Oracle CRM On Demand, slik at du samtidig kan snakke med en kunde og legge inn data i et skjermbilde, for eksempel en serviceforespørsel, kan du deaktivere kommunikasjonsverktøyene i den ene nettleserøkten. På denne måten kan du lagre opplysningene du registrerer i skjermbildet. I den andre nettleserøkten kan du bruke kommunikasjonsverktøyene til å håndtere kommunikasjon med kunder.

**MERKNAD:** Når området Kommunikasjonsverktøy deaktiveres, vil det være deaktivert i nettleserøkten til du logger av Oracle CRM On Demand og deretter logger på igjen. Det er ikke nødvendig å lukke nettleservinduet.

### *Slik deaktiverer du kommunikasjonsverktøylinjen i nettleserøkt 1*

- 1 Gå til handlingslinjen, og klikk på X-knappen på tittellinjen i området for kommunikasjonsverktøylinjen.

**TIPS:** Hvis du holder musepekeren over knappen, vises et verktøytips med opplysninger om knappens funksjonalitet.

Når du klikker på knappen Deaktiver kommunikasjonsverktøy, får du en forespørsel om bekreftelse.

- 2 Klikk på OK for å deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen.

**MERKNAD:** Hvis du deaktiverer kommunikasjonsverktøylinjen, kan du ikke bruke knappene Forkast, Slutfør, Tilordne på nytt og Åpne e-post eller Oracle Contact On Demand-vedlegg, eksempelvis for å vise samhandlingshistorikk fra en samtaledetaljside, i nettleserøkten. Du kan logge på Oracle CRM On Demand igjen og aktivere kommunikasjonsverktøylinjen.

## Foreta oppringinger

Fra Oracle Contact On Demand kan du foreta eksterne oppringinger til kunder eller interne oppringinger til en annen agent eller en overordnet.

Som standard har hver agent to separate telefonlinjer, slik at du kan motta en innkommende oppringing på én linje og foreta en utgående oppringing på den andre linjen. Anta for eksempel at en kunde ber om opplysninger som du ikke sitter inne med. Du kan sette kunden på vent, klikke på den andre linjen for å aktivere den, klikke på Ring og ringe en annen person for å få tak i opplysningene du trenger. Når du har fått de nødvendige opplysningene, kan du avslutte den andre samtalen og gå tilbake til kunden på den første linjen.

Når du ringer eksternt, opprettes automatisk en aktivitetspost for samtalen i Oracle CRM On Demand, med mindre du deaktiverer dette valget før hver enkelt oppringing. Logging av utgående oppringinger effektiviserer sporingen av daglige aktiviteter, og gjør det mulig for ledere å måle hver agents produktivitet.

### *Slik foretar du en ekstern oppringing*

- 1 Klikk på Ring i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.

**MERKNAD:** Det er merket av i boksen Logg en aktivitet som standard.

### 2 Deretter kan du gjøre ett av følgende:

- Velg et nummer i listen Nylig oppringt, og klikk på Samtale.

**MERKNAD:** De nylig oppringte numrene gjelder for gjeldende økt. Listen nullstilles når du logger av.

- Angi telefonnummeret, og klikk på Samtale.
- Klikk på knappen Søk etter agenter, velg en agent i listen og klikk på Ring.

**TIPS:** Bruk feltet Søk etter agent for å finne agenten i listen.

### 3 Ta telefonen.

Oracle Contact On Demand ringer deretter måltelefonnummeret du har angitt.

### *Slik foretar du en ekstern oppringing ved hjelp av Klikk for å ringe*

#### 1 Gå til detaljene om en kontaktperson på en kontaktpersondetaljside eller en kontaktpersonlisteside.

Hvis kontaktpersonens nummer vises som en hyperkobling, kan du klikke på denne for å ringe nummeret.

**MERKNAD:** Systemadministratorer kan tilpasse systemet ved å endre feltene og tilhørende egenskaper. Klikk for å ringe fungerer kanskje ikke med slike felt.

#### 2 Klikk på telefonkoblingen du vil ringe.

En oppringingsdialogboks vises.

**MERKNAD:** Telefonnummeret i denne dialogboksen er skrivebeskyttet. Hvis du vil deaktivere dialogboksen, går du til Mitt oppsett, Personlig profil og deretter Min profil, og fjerner merket i boksen Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe. Du må logge av og på igjen for at denne endringen skal tre i kraft.

#### 3 Klikk på knappen Samtale for å foreta den utgående oppringingen.

Oracle Contact On Demand ringer deretter måltelefonnummeret du har klikket på.

### *Slik foretar du en intern oppringing*

Du kan ringe enhver agent eller overordnet internt. Deres status vises i listen over brukere sammen med navn og måltelefonnummer (det vil si gjeldende oppholdssted). Når du ringer en agent, ringer denne agentens telefon, uansett om agenten er logget på eller ikke.

## Håndtere tilbakeringer (Web og telefon)

Oracle Contact On Demand har funksjoner for Web-tilbakeringing og tilbakeringing, som må konfigureres av administratoren:

- **Web-tilbakeringing.** Kundene får tilgang til et skjema på selskapets Web-område der de kan angi ønsket tid for tilbakeringing.

- **Tilbakeringinger.** Kundene ber om å bli ringt opp igjen via telefonmenyen når de kontakter telefonsenteret.

Når en forespørsel om tilbakeringing sendes via Web-siden eller telefonmenyen, blir tilbakeringingen tildelt den best egnede agenten som er tilgjengelig. Denne agenten ser et blinkende varsel, og samtaleknappene aktiveres.

### *Slik godtar du en tilbakeringing*

- Klikk på Svar når du ser varselmeldingen på handlingslinjen.

Når du godtar tilbakeringingen, viderekobles anropet til deg. Telefonen din ringer, og når du tar den, blir den aktuelle kunden oppringt. Hvis du godtar en Web-tilbakeringing, vises opplysningene som innringeren har registrert i skjemaet for Web-tilbakeringing, i dialogboksen Tilbakeringing via Web.

**MERKNAD:** Detallsiden vises ikke for Web-tilbakeringinger i Oracle Contact On Demand, men aktivitetspostene kobles automatisk til eventuelle samsvarende poster.

## Håndtere talepostmeldinger

Talepostmeldinger kan være enten personlige meldinger eller ACD-meldinger. ACD-meldinger er talepostmeldinger som er lagt igjen på selskapets telefonsenter. Slike talepostmeldinger formidles i henhold til en arbeidsflyt som er definert av administratoren, og tilordnes til agenter basert på kompetanse og tilgjengelighet.

Du kan tilordne en talepostmelding til en annen agent, en overordnet eller en kompetansegruppe. Når du tilordner en talepostmelding på nytt, går den gjennom formidlingen igjen, i henhold til arbeidsflyten som administratoren har definert. Når du har tilordnet en talepostmelding på nytt, er du ikke lenger eier av den.

Når du har en talepostmelding i kø, blinker varslet Inngående talepost i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen i noen sekunder. Posten vises også øverst i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, i underfanen Talepost.

Du kan fastsette tidsrommet for visning av gjeldende og fullførte talepostmeldinger i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "Oppdatere personlige opplysninger" på side 632).

Du kan spille av en talepostmelding når som helst, og dette påvirker ikke tilgjengeligheten for å svare på oppringinger. Tilgjengeligheten påvirkes imidlertid hvis du velger å høre på talepostmeldingen via telefonen.

**MERKNAD:** Talepostmeldinger kan ikke slettes.

### *Slik hører du på en melding (ny eller avspilt)*

- 1 Klikk på koblingen Emne for talepostmeldingen i innboksen.
- 2 Klikk på knappen Lytt til talepost på siden Talepost.

Talepostmeldingen spilles av i den lokale mediespilleren.

**TIPS:** Hvis du har problemer med å lytte til innspilte meldinger, kan du endre standard mediespiller på datamaskinen.

### *Slik hører du på en melding via telefonen (ny eller avspilt)*

- 1 Klikk på koblingen Emne for talepostmeldingen i innboksen.
- 2 Klikk på knappen Lytt til talepost på telefon på siden Talepost.  
Agentens telefon ringer, og talepostmeldingen spilles av gjennom telefonen.

### *Slik tilordner du talepostmeldingen på nytt*

- 1 Klikk på Tilordne på nytt på siden Talepost.
- 2 Klikk på Agent eller Gruppe i vinduet som vises.
- 3 Velg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.  
Hvis du klikker på Agent, åpnes en dialogboks med en liste over alle agentene og tilhørende statuser. Listen nedenfor inneholder en beskrivelse av agentstatusene.
  - **Tilgjengelig.** Agenten har statusen Tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.
  - **Har pause.** Agenten har statusen Ikke tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.
  - **Opptatt.** Agenten arbeider med en annen samhandling, og er utilgjengelig.
  - **Avlogging.** Agenten er ikke logget på kommunikasjonsstjeneren. Dette har ingen sammenheng med agentens status i Oracle CRM On Demand.
  - **E-post for ACD.** Agenten arbeider med en e-post.
  - **Slutfør.** Agenten arbeider med et slutføringssskjerm bilde.
- 4 Klikk på Overfør.

## Håndtere e-post

E-postmeldinger formidles til agenter basert på kompetanse, tilgjengelighet eller nøkkelord. Når en e-postmelding er videresendt til deg, blinker varslet Inngående e-post i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen. Posten vises også øverst i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, i underfanen E-post.

Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte e-postmeldinger i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 632).

Som hovedregel bør du svare på all e-post, men hvis du mottar e-postmeldinger som du ikke ønsker å besvare, for eksempel søppelpost, kan du forkaste dem. Når du forkaster en e-postmelding, slutføres den uten et svar, og ingen fullført e-postaktivitet opprettes. Du kan imidlertid velge å opprette en e-postaktivitet for forkastet e-post hvis dette er ønskelig. Du kan lagre ufullstendige e-postsvar ved å klikke på Lagre som utkast. Slike e-postmeldinger lagres i mappen Utkast. Du kan ikke redigere forkastet og sendt e-post.



Administratoren konfigurerer også innstillingene for maksimalt antall e-postmeldinger du kan motta. Du kan se opplysninger om dette på linjen for frakoblede meldinger i vinduet Statistikk, vist som x/y. x er antall meldinger som for øyeblikket er tilordnet til deg. y er den tillatte grensen.

**Merknad:** Når en agent mottar en e-post, vil agenten fortsatt ha statusen Tilgjengelig.

### *Slik leser du en ny e-postmelding*

Du kan gjøre ett av følgende for å få tilgang til ny e-post:

- Klikk på varslet Inngående e-post i området Kommunikationsverktøy på handlingslinjen.

Underfanen E-post på hjemmesiden for kommunikasjon åpnes automatisk.

- Gå til underfanen E-post i fanen Kommunikasjon.

En liste over ny e-post som er tilordnet til deg, vises.

- 1 Klikk på koblingen Emne for e-postmeldingen du vil vise.

- 2 E-postinnholdet vises i vinduet Nye e-postdetaljer.

- 3 Du kan gjøre følgende i vinduet E-postdetaljer:

- **Tilordne på nytt.** Sender e-posten tilbake til den samme arbeidsgruppen slik at den kan tilordnes til en annen agent eller gruppe.

Bruk notatfeltet hvis du vil angi bakgrunnsopplysninger for den neste agenten eller gruppen.

- **Forkast.** Fjerner e-posten fra innboksen.

Bruk denne funksjonen for uønsket e-post. Hvis du vil spore enkelte forkastede e-postmeldinger, merker du av i boksen Logg en aktivitet i dialogboksen Forkast e-post.

- **Lagre som utkast.** Lagrer e-posten i listen over e-postutkast i området for min e-post.

- **Svar.** Når du svarer på en e-post, vises et slutføringsskjerm bilde. Angi de nødvendige slutføringsopplysningene, og klikk på Lagre.

Aktiviteten er nå registrert i området Nylig fullførte e-postmeldinger på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis e-postmeldingen er relatert til poster, har du også tilgang til e-posten fra postens samhandlingshistorikk. Både den opprinnelige e-posten og svaret lagres i samhandlingshistorikken.

### *Slik leser du e-postutkast, sendte og forkastede e-postmeldinger*

- 1 Klikk på underfanen E-post på hjemmesiden for kommunikasjon.

- 2 Finn e-postmeldingen du vil vise, via rullegardinmenyen i området for min e-post:

- Meldingsutkast
- Sendte meldinger
- Forkastede meldinger

En liste over e-post for den valgte mappen vises.

- 3 Klikk på koblingen Emne for e-postmeldingen du vil vise.

E-postinnholdet vises i området E-postdetaljer.

**MERKNAD:** Aktiviteten Utgående e-post lagres som en separat aktivitetspost. Hvis aktiviteten Utgående e-post er koblet til en kontaktperson, et firma og så videre, vises aktivitetsposten også i området for relaterte opplysninger for kontaktpersonen eller firmaet i Oracle CRM On Demand. Bare fullførte e-postaktiviteter opprettes i Sendte meldinger.

### *Slik tilordner du e-postmeldingen på nytt*

- 1 Klikk på Tilordne på nytt på siden E-post.

- 2 Klikk på Agent eller Gruppe i vinduet som vises.

- 3 Velg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åpnes en dialogboks med en liste over alle agentene og tilhørende statuser. Listen nedenfor inneholder en beskrivelse av agentstatusene.

- **Tilgjengelig.** Agenten har statusen Tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.
- **Har pause.** Agenten har statusen Ikke tilgjengelig på kommunikasjonsverktøylinjen.
- **Opptatt.** Agenten arbeider med en annen samhandling, og er utilgjengelig.
- **Avlogging.** Agenten er ikke logget på kommunikasjonsstjernen. Dette har ingen sammenheng med agentens status i Oracle CRM On Demand.
- **E-post for ACD.** Agenten arbeider med en e-post.
- **Slutfør.** Agenten arbeider med et slutføringsskjerm bilde.

- 4 Klikk på Overfør.

## Slutføre kommunikasjonsaktiviteter

Administratoren bestemmer om skjermbildet Slutfør i Oracle Contact On Demand skal aktiveres automatisk eller manuelt. Som standard er slutføringsskjerm bilde obligatoriske, og bare administratoren kan aktivere eller deaktivere slutføringsskjerm bilde i Oracle Contact On Demand.

**TIPS:** Innstillingen Automatisk slutføring er tilgjengelig i området Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand. Bare administratorer kan aktivere eller deaktivere denne innstillingen. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av innstillingene for automatisk slutføring, se *Håndbok for administrasjonsleder for Oracle Contact On Demand* og *Håndbok for administrasjonsleder for Oracle Contact Center Anywhere*.

Når du avslutter en kommunikasjon (samtale, talepostmelding, e-postmelding) i Oracle Contact On Demand, opprettes automatisk en aktivitet, og skjermbildet Slutfør vises. Du må fylle ut skjermbildet Slutfør for å fullføre kommunikasjonsaktiviteten.

Gjør følgende hvis et slutføringsskjermbilde ikke vises:

- Kontakt administratoren for å kontrollere at skjermbildet Slutfør er aktivert.
- Kontroller om en blokkeringsfunksjon for hurtigvinduer er aktivert i nettleseren.

**ADVARSEL:** Hvis du slutfører en aktivitet mens en samtale fortsatt er aktiv, vises et nytt slutføringsskjermbilde når du legger på. Hvis du lar flere slutføringsvinduer stå åpne, er det vanskelig å vite hvilket slutføringsskjermbilde som tilhører hvilken samtale.

**MERKNAD:** Ett slutføringsskjermbilde åpnes for hver enkelt aktivitet. Du kan tilpasse slutføringsskjermbildene på siden Applikasjonstilpasning for aktiviteten i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av oppsettet for slutføringsskjermbilder, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102). Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av tilpassede slutføringsskjermbilder til bestemte brukere, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

Hvis skjermbildet Slutfør vises mens du redigerer en post, mister du ikke data som allerede er registrert for denne posten, ettersom den åpne siden du redigerer, ikke oppdateres når dataene i skjermbildet Slutfør i Oracle Contact On Demand lagres.

I skjermbildet Slutfør kan du sammenfatte det som skjedde i løpet av kommunikasjonen. Du kan også koble andre poster til aktiviteten, for eksempel firmaer og kontaktpersoner, i skjermbildet Slutfør. Når du kobler poster, opprettes en historisk sporing for all kommunikasjon mellom selskapet og en kontaktperson eller et firma. Du kan også spore all kommunikasjon som er nødvendig for å løse en serviceforespørsel eller all kommunikasjon som genereres av en bestemt kampanje. Dette er til hjelp når selskapet skal måle samlet kampanjeeffektivitet.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av noen felt i skjermbildet Slutfør.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om oppgave</b>	
Eier	Alias for posteieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører samt tilgangen til håndterte lister.
Emne	Standardverdien er aktivitetsundertypen etterfulgt av telefonnummeret eller e-postadressen.
Prioritet	Prioriteten for denne aktiviteten, i henhold til selskapsoppsettet. Skrivebeskyttet felt.
Opprinnelsessted	Telefonnummeret eller e-postadressen du ringer fra eller sender e-post fra. Skrivebeskyttet felt.
Mål	Telefonnummeret som agenten ringer eller måladressen for e-postmeldingen. Skrivebeskyttet felt.
Status	Standardverdien er Fullført i skjermbildet Slutfør. Hvis du lagrer opplysningene med statusen Fullført, vises aktiviteten i området Nylig fullført kommunikasjon på hjemmesiden for kommunikasjon.

Felt	Beskrivelse
Type	Aktivitetstypen som er definert i selskapet. Skrivebeskyttet.
Undertype for aktivitet	En bestemt aktivitetstype. Du kan ikke redigere disse verdiene. Bare selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.  Standardverdiene er Inngående samtale, Utgående samtale, Inngående overføring, Utgående overføring, Tapt overføring, Inngående e-post, Utgående e-post, Videresendt e-post, E-post tilordnet på nytt, E-postsvar, Inngående talepost, Utgående talepost, Videresendt talepost, Talepost tilordnet på nytt, Tilbakeringing og Tilbakeringing via Web.
Løsningskode	Kort beskrivelse av hvordan denne samtalen ble løst.  Standardverdiene er Ugyldig nummer, Opptatt, Ring tilbake, Kundeoppdatering, Forkastet e-post, Generelt spørsmål, Litteraturforespørsel, Nytt firma, Ny kontaktperson, Nytt kundeemne, Ny salgsmulighet, Ny serviceforespørsel, Ikke noe svar, Ikke interessert, Ekstern overføring, Annet, Produktspørsmål, Tilordnet til ny agent, Tilordnet til ny gruppe, Svar er gitt, Tidsplanlagt oppfølging, Overført til agent, Overført til gruppe og Overført til talepost.  Selskapsadministratoren kan endre eller legge til verdier i rullegardinlisten.
Relaterte elementer	Poster som er koblet til aktiviteten i Oracle Contact On Demand. Poster kobles automatisk når aktiviteten opprettes, basert på innhentede opplysninger i applikasjonen, for eksempel opprinnelsessted, mål og andre sifre som innringeren angir.  Du kan også opprette nye poster som kobles automatisk til denne aktiviteten, eller velge eksisterende poster for kobling. Klikk på oppslagsikonet ved siden av posttypen. Velg en eksisterende post eller klikk på Ny på søkesiden, angi de nødvendige opplysningene på redigeringssiden og lagre posten.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om samtalen. Begrenset til 16 350 tegn.

## Bruke automatiske slutføringsskjernbilder

Du har ett minutt på deg til å fylle ut skjernbildet Slutfør, men en administrator kan endre denne tiden. Hvis du overskrider tidsfristen for å registrere opplysninger i skjernbildet Slutfør, vises et tidsvarsel. Klikk på OK, fortsett med å registrere opplysningene og klikk på Lagre. Ingen flere varsler vises etter det første tidsvarslet. Hvis skjernbildet Slutfør åpnes automatisk, er knappen Avbryt nedtonet, og kan ikke brukes. Når du lukker vinduet Slutfør, lagres opplysningene som er registrert.

## Bruke manuelle slutføringsskjermbilder

Hvis skjermbildet Slutfør åpnes manuelt, kan du lukke skjermbildet uten å lagre detaljene ved å klikke på knappen Avbryt.

## Vurdere statistikk

Du kan vise statistikk ved å klikke på Statistikk i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen. Statistikken representerer aktivitet i løpet av de siste 24 timene for deg eller din arbeidsgruppe, som angitt i tabellen nedenfor. Statistikken nullstilles ved midnatt, selskapstid.

Denne etiketten	Viser disse opplysningene
<b>Økt</b>	
Siste oppdatering	Siste gang statistikken ble oppdatert (agentspesifikt)
Pålogget i	Påloggingens varighet (agentspesifikt)
Taletid	<p>Varigheten av taletiden for alle agentens telefonsamhandlinger.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 samtaler               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 ACD-samtale: 30 minutter taletid</li> <li>■ 1 utgående samtale: 10 minutter</li> <li>■ 1 inngående samtale: 14 minutter</li> <li>■ 1 Web-tilbakeringing: 15 minutter</li> <li>■ Taletiden er 69 minutter</li> </ul> </li> </ul>
Svartid	<p>Gjennomsnittlig svartid for alle typer samhandlinger for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agenten er medlem av arbeidsgruppe 1, 2 og 3:               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gjennomsnittlig svartid for arbeidsgruppe 1: 2 minutter</li> <li>■ Gjennomsnittlig svartid for arbeidsgruppe 2: 4 minutter</li> <li>■ Gjennomsnittlig svartid for arbeidsgruppe 3: 6 minutter</li> <li>■ Gjennomsnittlig svartid: 4 minutter</li> </ul> </li> </ul>
Frakoblede meldinger	Antall e-postmeldinger du har i kø, eller antall meldinger som du vil motta (agentspesifikt)
<b>Tale</b>	Antall samtaler som agenten har gjennomført. Dette er agentspesifikt, og omfatter ikke arbeidsgruppesummene.

Denne etiketten	Viser disse opplysningene
Antall samtaler i kø	Antall samtaler i køen for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Lengst ventetid	Den lengste tiden en samtale har stått i kø. Denne perioden beregnes på grunnlag av alle samtalene i alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Gjeldende status	Angir statusen for taleanrop, for eksempel Tilgjengelig, Ikke tilgjengelig og så videre.
<b>Talepost</b>	Antall ACD-talepostmeldinger som agenten har mottatt.
Antall talepostmeldinger i kø	Antall ACD-talepostmeldinger i køen for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Gjeldende status	Angir statusen for ACD-talepostmeldinger, for eksempel Tilgjengelig, Ikke tilgjengelig og så videre.
<b>E-post</b>	Antall ACD-e-postmeldinger som agenten har mottatt.
Antall e-postmeldinger i kø	Antall ACD-e-postmeldinger i køen for alle arbeidsgruppene som agenten tilhører.
Gjeldende status	For ACD-e-postmeldinger (agentspesifikt), for eksempel Tilgjengelig, Ikke tilgjengelig og så videre.

## Vise samhandlingshistorikk

Alt som skjer i hver kundesamhandling, spores i en egen fil i Oracle Contact On Demand. Dette kalles en samhandlingshistorikk. På samme måte som en loggfil inneholder samhandlingshistorikken opplysninger om agent, prioritet og distribusjon for talepost. Samhandlingshistorikken lagres som et vedlegg i aktivitetspostene.

### *Slik viser du samhandlingshistorikken*

- 1 Velg aktiviteten.
- 2 Rull ned til vedleggsområdene på detaljsiden.
- 3 Klikk på Vis i raden Samhandlingshistorikk.
- 4 Hvis du vil vise flere detaljer, klikker du på ønsket kobling i historikken.

Du kan for eksempel klikke på denne koblingen for å vise svaret du sendte på en e-post: Lagret kopi av svar på e-post.

## Overvåke agenter

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må du være definert som en overordnet i Oracle Contact On Demand.

Du kan bruke overvåkingsfunksjonen som et opplæringsverktøy for å hjelpe agentene med å håndtere kunde problemer best mulig. Når du overvåker agenter, vet de ikke når du overhører kommunikasjonen deres.

### *Slik overvåker du en agentsamtale*

- 1 Gå til Overordnet og deretter Skjerm i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
- 2 Velg navnet på agenten i vinduet Overvåk agent.
 

**TIPS:** Bruk feltet Søk etter agent for å finne agenten i listen.
- 3 Velg en overvåkings- eller innspillingskontroll for den aktuelle samtalen:
  - **Lytt.** Du kan høre samtalen, men verken kunden eller agenten kan høre deg.
  - **Hvisk.** Du kan høre samtalen og instruere agenten. Kunden kan ikke høre deg.
  - **Overta.** Du tar kontroll over samtalen med kunden. Agenten kobles fra samtalen, og skjermbildet Slutfør vises på agentens skjerm.
  - **Delta.** Du blir med i samtalen. Både agenten og kunden hører deg.
  - **Spill inn / Stopp innspilling.** Du spiller inn samtalen. Når du stopper innspillingen, lagres WAV-filen som et vedlegg til denne aktiviteten i samhandlingshistorikken.
  - **Logg av agent.** Du logger agenten av applikasjonen. Bruk dette valget til å logge av eksterne agenter som har forlatt sine arbeidsstasjoner. Når du bruker dette valget, får du en melding med spørsmål om du vil koble fra kanalen. Hvis du velger Ja, frakobles telefonsamtalen som agenten deltok i.

### *Slik lytter du til en agentinnspilling*

- 1 Klikk på Overordnet og velg Innspillinger i området Kommunikasjonsverktøy på handlingslinjen.
 

Da vises innspillingerne som den overordnede har opprettet under overvåking av en agent.

**MERKNAD:** Innspillinger som er opprettet av agenten, er tilgjengelige i samhandlingshistorikken.
- 2 Velg innspillingen i vinduet Innspillinger.
 

**TIPS:** Hvis du vil søke etter innspillingen i listen, fyller du ut feltene Bruker, Fra og Til, og klikker på Søk. Du kan også bruke kalenderikonene til å fylle ut feltene Fra og Til.
- 3 Velg en innspillingskontroll for den aktuelle innspillingen:
  - **Spill av.** Du kan spille av den valgte innspillingen.
  - **Lukk.** Du stopper innspillingen og lukker vinduet Innspillinger.

**TIPS:** Hvis du har problemer med å lytte til innspilte meldinger, kan du endre standard mediaspiller på datamaskinen.

## Listeside for kommunikasjonsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)

På aktivitetslistesiden for Oracle Contact On Demand vises delsettet eller listen med kundesamhandlinger som er valgt på hjemmesiden for kommunikasjon. Aktivitetslistesiden gir en oversikt over flere samhandlinger. Du kan også velge en samhandling som du vil vise eller oppdatere.

### *Slik viser du aktivitetslistesiden*

- 1 Klikk på fanen Samtaler, Talepost eller E-post.
- 2 Klikk på koblingen Vis fullstendig liste i området Innboks.

Aktivitetslistesiden inneholder en liste over alle kundesamhandlinger.

Du kan fastsette perioden for visning av gjeldende og fullførte aktiviteter i din personlige profil i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere personlige detaljer](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 632).

Ved hjelp av rullegardinmenyen kan du også bytte til en annen liste. Rullegardinlisten inneholder både standardlister som leveres med applikasjonen, og egendefinerte lister for selskapet. Hvis du vil ha en beskrivelse av standardlistene, se tabellen i delen "Kommunikasjonslister" i [Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon](#) (på side 304).

**MERKNAD:** Aktiviteter innbefatter avtaler, oppgaver og kommunikasjonsaktiviteter. Du kan ikke slette Oracle Contact On Demand-aktiviteter fra fanen Kommunikasjon, kalenderen eller hjemmesidene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på aktivitetslistesiden.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en filtrert liste	Klikk på koblingen Håndter lister på tittellinjen, og klikk på Ny liste. Deretter åpnes en veiviser som leder deg gjennom prosessen.
Opprette en oppgavepost	Klikk på Ny oppgave på tittellinjen. Legg inn de nødvendige opplysningene på oppgaveredigeringsiden, og lagre posten.
Søke etter en aktivitet	Klikk på kolonneoverskriften Emne. Klikk deretter på en bokstav på alfabetlinjen. Klikk på 0-9 for aktiviteter som begynner med et tall.
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Vise et annet delsett av aktiviteter	Klikk i rullegardinlisten på tittellinjen, og endre valget. Rullegardinlisten inneholder alle filtrerte lister som er tilgjengelige for deg.
Vise aktivitetsdetaljer	Klikk på emnet for aktiviteten du vil vise. Deretter åpnes detaljsiden.
Vise alle aktiviteter i et selskap	Klikk i rullegardinlisten på tittellinjen, og velg et element.



## Oracle Contact On Demand-verktøylinjen

Oracle Contact On Demand har to ekstra områder på handlingslinjen: Kommunikasjonsverktøy og Talekontroller. Denne tabellen inneholder en beskrivelse av valgene du kan se i disse to områdene, avhengig av dine ansvarsområder.

Knapp	Beskrivelse
<b>Kommunikasjonsverktøy</b>	
Tilgjengelig / Ikke tilgjengelig	Du kan veksle mellom arbeidsstatusene Tilgjengelig og Ikke tilgjengelig for telefonsamtaler.
Ring	Du kan ringe internt eller eksternt.
Overordnet	Gjør det mulig for overordnede å overvåke og spille inn agentenes samtaler og høre på agentopptak.
Brukerpreferanse	Du kan endre telefonnummeret for mottak av innkommende anrop samt andre innstillinger.
Statistikk	Sporer øktstatistikk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Vurdere statistikk</a> (på side 321).
<b>Talekontroller</b>	
Svar	Godtar tilbakeringer (brukes når telefonrøret er lagt på).
Avslå	Avslår en tilbakeringing eller avslår et anrop som er formidlet til deg.
Legg på	Avslutter en aktiv samtale.
Sperre	Setter en samtale på vent, slik at du kan foreta et utgående anrop til en ekstern kilde. Klikk på denne knappen på nytt for å gå tilbake til samtalen.
Overfør	Overfører en aktiv samtale til en annen agent, en gruppe eller en ekstern kilde.
Spill inn	Spiller inn den aktive samtalen, som lagres som en WAV-fil og kan spilles av i en lokal mediespiller.

## Kommunikasjonsaktivitetsfelt (Oracle Contact On Demand)

Når du klikker på Rediger på detaljsidene for samtale, talepost eller e-post, åpnes aktivitetsredigeringssiden med opplysninger som er hentet fra slutføringsskjermbildet for aktiviteten.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i rullegardinlister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen. Ikke alle felt i applikasjonen er redigerbare. Hvis

selskapsadministratoren tilpasser posttypen Aktivitet slik at ytterligere felt vises etter behov, forhindrer denne tilpasningen opprettelse av aktivitetsposter for nye samhandlinger i Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

**MERKNAD:** Alle tider er vist i antall sekunder.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om aktivitet</b>	
Eier	Se Eier i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Emne	Se Emne i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Prioritet	Se Prioritet i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Opprinnelsessted	Se Opprinnelsessted i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Mål	Se Mål i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Status	Se Status i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Type	Se Type i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Undertype for aktivitet	Se Undertype for aktivitet i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Løsningskode	Se Løsningskode i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
<b>Nøkkelstatistikk</b>	
Ventetid i kø	Antall sekunder som samhandlingen står i kø før den tilordnes til en agent.
Starttidspunkt	Klokkeslett, dato og tidsstempel for tilordning av kommunikasjonen til agenten.
Sluttidspunkt	Klokkeslett, dato og tidsstempel for slutføring av kommunikasjonen.
Total ventetid	Antall sekunder som innringeren bruker på å gjøre menyvalg, kombinert med ventetid i kø.
Tilordnet kø	Navnet på gruppen som samhandlingen formidles til.
IVR-tid	Antall sekunder som kunden bruker på å gjøre menyvalg. For e-postmeldinger vises 0.
Samhandlingstid	Antall sekunder mellom starttidspunktet og sluttidspunktet.
Slutføringstid	Antall sekunder som agenten bruker på slutføringen (med skjermbildet Slutfør åpent).
Behandlingstid	Summen av samhandlingstiden og slutføringstiden.
Ventetid i kø	Antall sekunder som innringeren står på vent etter å ha angitt IVR-opplysninger.
<b>Relaterte elementer</b>	Se Relaterte elementer i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).

Felt	Beskrivelse
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Endret av	Se Endret av i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).
Beskrivelse	Se Beskrivelse i <a href="#">Slutføre kommunikasjonsaktiviteter</a> (på side 318).

## Detaljsider for samtale, talepost og e-post

Klikk på et emne for å vise instruksjoner for å utføre følgende oppgaver fra detaljsiden for samtale, talepost eller e-post:

- [Vise samhandlingshistorikk](#) (på side 322)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)

Oracle Contact On Demand-administratorer kan definere egne detaljsider for samtale, talepost og e-post. Hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

**MERKNAD:** Du kan opprette sideoppsett for samtaler, talepostmeldinger og e-postmeldinger i Oracle Contact On Demand. Dynamiske sideoppsett støttes ikke i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigere oppsettet for detaljsider for samtale, talepost og e-post for å vise bare de områdene du bruker regelmessig. Redigering av sideoppsett kan også gjøre det raskere å laste sider og eliminere tregheter i systemet.

### *Slik redigerer du oppsettet for detaljsider for samtaler, talepost og e-post*

- 1 Klikk på en samtale, talepostmelding eller e-postmelding for å åpne den tilhørende detaljsiden.
- 2 Klikk på koblingen Rediger oppsett til høyre for detaljsiden.
- 3 Bruk pilene til å flytte områder (innhold) fra kolonnen Tilgjengelige relaterte opplysninger til kolonnen Viste relaterte opplysninger.
- 4 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Du kan også vise og skjule områdene du bruker oftest eller mest sjelden. Hvis du sjelden bruker et område, kan du holde det skjult. Hvis du skjuler områder, går det raskere å laste siden på nytt. Du kan også bruke innebygd redigering til å redigere felt som brukes ofte. Hvis du vil ha flere opplysninger om innebygd redigering, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kommunikasjonsaktivitetsfelt \(Oracle Contact On Demand\)](#) (på side 325)

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 301)

# 7 Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi

---

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for partnerforbindelseshåndtering (PRM):

- **Partnere.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om eksterne selskaper eller kontaktpersoner hos selskaper som selger eller tilbyr service for produkter som tilhører ditt selskap.
- **Partnerprogrammer.** Bruk disse sidene til å spore krav og fordeler for selskaper som inngår i partnerprogrammene til ditt selskap.
- **Søknader.** Bruk disse sidene til å håndtere søknader fra nye eller eksisterende partnere om partnerskap med selskapet som eier varemerket.
- **Avtaleregistreringer.** Bruk disse sidene til å håndtere avtaleregistreringene som gjør det mulig for partnere å be om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet fra selskapet som eier varemerket.
- **MDF-forespørsler.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler om markedsutviklingsmidler. Dette er pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger. MDF-forespørsler hjelper en partner med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke.
- **Forespørsler om spesialpris.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler fra partnere om en priskorrigerings for et produkt.
- **Midler.** Bruk disse sidene til å håndtere forespørsler om midler, kreditbeløp og godkjenninger.
- **Opplæring og sertifisering.** Bruk disse sidene til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på opplæringskurs og -programmer som tilbys for varemerkeeeierselskapets produkter og tjenester. Du kan også spore ferdigheter og kompetanse hos partnerselskaper og deres ansatte. Posttypene for opplæring og sertifisering er:
  - Kurs
  - Eksamener
  - Sertifiseringer
  - Akkrediteringer

**Merknad:** Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Midler er også tilgjengelig i Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Håndtere PRM og høyteknologi

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du administrerer og konfigurerer Partner Relationship Management (PRM), se *Konfigurasjonsveiledning for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management*.

## Partnere

Bruk partnersidene til å spore partnerselskaper og deres medlemmer, opprette partnerfirmaer i Oracle CRM On Demand som støtte for partnerbrukere samt angi ønskede tilgangsnivåer for Oracle CRM On Demand og datasyndighet for hvert partnerfirma.

### Om partnere

Fanen Partner representerer alle eksterne selskaper som selger eller utfører service på produkter som tilhører varemerkeieren.

På partnersidene i Oracle CRM On Demand kan du angi forretningsopplysninger om partneren og detaljer om partnerskapet mellom varemerkeieren og partneren. Eksempler på partnerprofilopplysninger er selskapsnavn, adresse, telefonnumre, faksnummer, Web-område, årlig inntekt, antall ansatte, marked, bransje og virksomhetsbeskrivelse.

### Om partnerfirmaer

Et *PRM-partnerfirma*, også kalt et håndtert partnerfirma, er en partner med brukere i Oracle CRM On Demand. Et ikke-håndtert partnerfirma har ingen brukere i Oracle CRM On Demand. Et PRM-partnerfirma finnes både i fanen Firma og fanen Partner, og har følgende attributter:

- Det er et firma med firmatypen Partner.
- Flagget Håndtert partner har verdien J.
- Partnerorganisasjonsstatusen er Aktiv.

For organisasjoner som er både firmaer som selgere selger til, og PRM-partnere, må du opprette to poster: En firmapost og en partnerpost.

Posttypen Partner er en underklasse av posttypen Firma, og derfor er egendefinerte felt som legges til i posttypen Firma, også tilgjengelige for posttypen Partner. Dette gjelder imidlertid ikke motsatt vei. Egendefinerte felt som legges til i posttypen Partner, er ikke tilgjengelige for posttypen Firma.

Som hovedregel bør du ha partnerspesifikke attributter i fanen Partnere, og ha firmaspesifikke attributter som ikke er relatert til partnerskapet, i fanen Firmaer. Noen ganger kan det imidlertid være ønskelig å ha et partnerspesifikt attributt tilgjengelig i fanen Firmaer. I så fall kan du legge til egendefinerte attributter i posttypen Firma. Disse attributtene blir automatisk en del av posttypen Partner.

Når du viser partnerfirmaet fra fanen Firmaer, ser du feltet for firmatype med verdien Partner. Når du viser et partnerfirma fra fanen Partnere, vises ikke feltet for firmatype, fordi den eneste verdien som et partnerfirma kan ha, er Partner.

**MERKNAD:** Når partnerorganisasjonsstatusen er Aktiv, må firmatypen for et partnerfirma være Partner.

## Arbeide med hjemmesiden for partnere

Hjemmesiden for partnere er startpunktet for all partnerhåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for partnere. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

## Opprette et partnerfirma

Du kan opprette et partnerfirma ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede partnere. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av partnere, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Partnerfelt](#) (på side 335).

**TIPS:** Du kan angi partnerhierarkier, for eksempel et selskap som er en underavdeling av et annet selskap, ved å velge overordnede firmaer. Hvis du vil ha flere opplysninger om partnerhierarkier, se [Angi overordnede firmaer](#) (på side 192).

## Arbeide med partnerlister

Området for partnerlister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for partnere.

Partnerliste	Beskrivelse
Alle partnere	Viser alle partnere som er synlige for deg, uansett eier.
Mine partnere	Partnere med ditt navn i feltet Eier.
Nylig opprettede partnere	Alle partnere, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede partnere	Alle partnere, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede partnere

Området Nylig endrede partnere inneholder de seneste partnerne du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for partnere

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for partnere:

- Alle aktive partnere
- Alle inaktive partnere
- Nylig opprettede partnere
- Nylig endrede partnere
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for partnere)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for partnere*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for partnere.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for partnere for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere partnerfirmaer

Håndtering av partnerfirmaer består av følgende oppgaver:

- [Aktivere og deaktivere partnerfirmaer](#) (på side 333)
- [Søke etter partnerfirmaer](#) (på side 334)
- [Slette partnerfirmaer](#) (på side 334)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 194)
- [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 195)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)

**MERKNAD:** Når du oppretter et partnerfirma og gir dette firmaet statusen Aktiv, opprettes automatisk en bok med navnet Partnerbok for <partnernavn>. Når du oppretter et partnerfirma og definerer partnerorganisasjonen for dette partnerfirmaet, legges partnerfirmaet til i den tilsvarende boken. Når et partnerfirma deaktiveres, deaktiveres partnerfirmaet i den tilsvarende boken. Hvis partnerorganisasjonen for brukeren endres, fjernes partnerfirmaet fra boken som er knyttet til den gamle partnerorganisasjonen, og legges til i den riktige partnerboken for den nye partnerorganisasjonsforbindelsen.



**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Aktivere og deaktivere partnerfirmaer

Hvis et partnerskap er midlertidig innstilt eller avsluttet, kan du deaktivere det aktuelle partnerfirmaet. Når du deaktiverer partnerfirmaet, blir det værende i Oracle CRM On Demand slik at du kan aktivere det igjen senere.

### *Slik aktiverer eller deaktiverer du et partnerfirma*

- 1 Gå til siden Rediger partner.
- 2 Velg Aktiv i listen for partnerorganisasjonsstatus for å aktivere partnerfirmaet, eller velg Inaktiv for å deaktivere partnerfirmaet.
- 3 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Når du deaktiverer et partnerfirma, kan du endre verdien for firmatype eller slette firmaet fra fanen Firmaer. Hvis et firma er aktivt, kan du verken slette det eller endre den tilhørende verdien for firmatype fra fanen Firmaer.

## Gjøre om firmaer til partnerfirmaer

I Oracle CRM On Demand kan du gjøre om firmaer til partnerfirmaer.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha lagt til avmerkingsboksen Håndtert partner på detaljsiden. Hvis avmerkingsboksen Håndtert partner ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til avmerkingsboksen i sideoppsettet i området Nøkkelopplysninger om firma på firmadetaljsiden. Kontakt eventuelt selskapsadministratoren.

### *Slik gjør du om et firma til et partnerfirma*

- 1 Velg firmaet du vil gjøre om til et partnerfirma, i firmalisten.
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om firma.
- 3 Endre firmatypen til Partner på firmaredigeringssiden.
- 4 Merk av i boksen Håndtert partner, og klikk deretter på Lagre.

**MERKNAD:** Når du har fullført denne oppgaven, endres navnet i feltet Eier automatisk til navnet på brukeren som foretar omgjøringen, og den nye partneren legges til i eierens partnerteam.

### ***Slik sikrer du at et partnerfirma ikke kan tilbakestilles til et vanlig firma***

- 1 Gå til partnerlisten i fanen Partner, og velg partnerfirmaet.
- 2 Klikk på Rediger på partnerdetaljsiden.
- 3 Endre statusen for partnerorganisasjonen til Aktiv på partnerredigeringssiden.  
Når du har angitt Aktiv som status, kan ikke partnerfirmaet endres til et vanlig firma.

## **Søke etter partnerfirmaer**

Du kan søke etter partnerfirmaer ved hjelp av funksjonaliteten for avansert søk på handlingslinjen. Du må angi følgende søkekriterier:

- Felt = Type firma
- Betingelse = Lik
- Filterverdi = Partner

Hvis du vil søke etter PRM-partnerfirmaer (håndterte partnerfirmaer), må du angi søkekriteriene i listen ovenfor samt følgende søkekriterier:

- Felt = Håndtert partner.
- Betingelse = Lik.
- Filterverdi = J.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

## **Slette partnerfirmaer**

Ettersom partnerfirmaer også kan brukes som firmaer, kan partnerfirmaer knyttes til både salgsmuligheter og andre poster. Hvis du sletter et partnerfirma, kan det oppstå feil på grunn av slike tilknytninger.

Ettersom firmaer også kan brukes som partnerfirmaer, kan det også oppstå feil hvis du sletter et firma med firmatypen Partner fra fanen Firmaer. Du kan derfor ikke slette partnerfirmaer fra fanen Partnere. Du kan bare deaktivere partnerfirmaer. Hvis firmaet ikke har andre bruksområder, og du vil slette det, er det mulig å slette det inaktive partnerfirmaet fra fanen Firmaer.

Når du sletter et firma av typen Partner fra fanen Firmaer i Oracle CRM On Demand, kontrolleres det at partnerorganisasjonsstatusen er Inaktiv, slik at ikke en aktiv partnerpost slettes utilsiktet. Hvis du vil ha opplysninger om sletting og gjenoppretting av poster, se [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102).

## Partnerfelt

Bruk siden Rediger partner til å legge til en partner eller oppdatere detaljer for en eksisterende partner. På siden Rediger partner vises hele settet med felt for en partner.

**TIPS:** Du kan også redigere partnere på partnerlistesiden og på partnerdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om partner</b>	
Navn på partner	Navnet på partneren. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Primær partnertype	Velg partnertypen du vil bruke som primærtype for dette partnerfirmaet.
Sted	Typen av fasilitet som drives av partneren på dette stedet, for eksempel Hovedkontor.
Organisasjonsstatus for partner	Angir om partnerfirmaet er aktivt eller inaktivt.
Overordnet firma	Navnet på selskapet som partneren er underordnet.
Hovedtelefonnummer	Partnerens primære telefonnummer.
Hovedfaksnummer	Partnerens primære faksnummer.
Web-område	URL-adresse for partneren.
Prisliste	Prislisten som partnerfirmaet er tilknyttet. Vanligvis er dette prislisten der partnerens innkjøpskostnad er lagret.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	Når du velger et land, fastsettes etikettene for de øvrige adressefeltene, i henhold til det aktuelle landets adresseregler. Du vil kanskje se at skjermen oppdateres slik at feltnavnene kan vises.

Felt	Beskrivelse
Eier	Alias for posteieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du vil tilordne eierskapet til en partnerpost på nytt, må du ha tilgangsnivået Lese/redigere/slette for partnerposten.  Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører.
Firmaansvarlig for kanal	Firmaansvarlig for kanal har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeier, og fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Endret eksternt	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte partnerposten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Antall aktive brukere	Dette er et beregnet felt som viser gjeldende antall aktive brukere i Oracle CRM On Demand for partneren.
Maksimalt antall brukere	Maksimalt antall brukere som en partnerorganisasjon kan ha. En partner kan ikke ha flere brukere enn antallet som er angitt i dette feltet.
Gjenstående antall tilgjengelige brukere	Dette er et beregnet felt. Verdien er lik differansen mellom feltet Maksimalt antall brukere og feltet Antall aktive brukere. Når verdien i dette feltet er 0 (null), kan du ikke legge til flere aktive brukere i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om partneren. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

## Partnerprogrammer

Du kan gjøre følgende på partnerprogramsidene:

- Håndtere ulike typer og nivåer av partnerprogrammer.
- Angi ulike typer partnere.
- Administrere partnerprogrammedlemskapene.

Et *partnerprogram* beskriver kravene og fordelene for partneren når partneren er medlem av partnerprogrammet. Partnerprogrammer utvikles for å rekruttere partnere for selskapet som eier varemerket.

## Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer

Hjemmesiden for partnerprogrammer er startpunktet for all partnerprogramhåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for partnerprogrammer. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

## Opprette et partnerprogram

Du kan opprette et partnerprogram ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede partnerprogrammer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette partnerprogrammer](#) (på side 339) og [Partnerprogramfelt](#) (på side 342).

## Arbeide med partnerprogramlister

Området Lister over partnerprogrammer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for partnerprogrammer.

Partnerprogramliste	Beskrivelse
Nylig opprettede partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer, sortert etter endringsdato.
Alle partnerprogrammer	Denne listen er ikke filtrert. Den inneholder alle partnerprogrammer som er synlige for deg, uansett hvem som eier partnerprogrammet.
Mine partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede partnerprogrammer	Viser partnerprogrammer med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle inaktive partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer med statusen Inaktiv.
Alle aktive partnerprogrammer	Viser alle partnerprogrammer med statusen Aktiv.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede partnerprogrammer

Området Nylig endrede partnerprogrammer inneholder de seneste partnerprogrammene du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for partnerprogrammer

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for partnerprogrammer:

- [Alle aktive partnerprogrammer](#)
- [Alle inaktive partnerprogrammer](#)
- [Nylig opprettede partnerprogrammer](#)
- [Nylig endrede partnerprogrammer](#)
- [Mine nylig opprettede partnerprogrammer](#)
- [Mine nylig endrede partnerprogrammer](#)
- [Ett eller flere rapportområder \(selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for partnerprogrammer\)](#)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for partnerprogrammer*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for partnerprogrammer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for partnerprogrammer for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere partnerprogrammer

Håndtering av partnerprogrammer består av følgende oppgaver:

- [Opprette partnerprogrammer](#) (på side 339)
- [Håndtere partnerprogrammedlemskap](#) (på side 339)
- [Slette partnerprogrammer](#) (på side 342)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)
- [Spore partnere og konkurrenter for firmaer](#) (på side 194)
- [Spore forbindelser mellom firmaer](#) (på side 195)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Opprette partnerprogrammer

Du oppretter et partnerprogram i Oracle CRM On Demand ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i Oracle CRM On Demand, avhengig av hva du arbeider med og hvilke oppgaver du vil utføre.

### *Slik oppretter du et partnerprogram*

- 1 Klikk på Nytt partnerprogram på partnerprogramlistesiden.  
Siden Rediger partnerprogram vises.
- 2 Skriv inn et navn for partnerprogrammet du oppretter, i feltet Navn på partnerprogram.  
TIPS: Hvert partnerprogramnavn må være unikt.
- 3 Velg ønsket status for partnerprogrammet i feltet Status.
- 4 Oppdater resten av feltene på siden Rediger partnerprogram etter behov.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Partnerprogramfelt](#) (på side 342).
- 5 Lagre partnerprogrammet.

## Håndtere partnerprogrammedlemskap

Du kan bruke sidene for nytt programmedlemskap og redigering av programmedlemskap til å utføre følgende administrative oppgaver:

- [Opprette partnerprogrammedlemskap](#) (på side 339)
- [Endre status for partnerprogrammedlemskap](#) (på side 340)
- [Slette partnerprogrammedlemskap](#) (på side 340)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)

## Opprette partnerprogrammedlemskap

Når en partners søknad om medlemskap i et partnerprogram er godkjent, blir partneren medlem av partnerprogrammet.

### *Slik oppretter du partnerprogrammedlemskap*

- 1 Klikk på Ny på linjen Programmedlemskap på partnerprogramdetaljsiden for det valgte partnerprogrammet.  
Siden for nytt programmedlemskap vises.
- 2 Velg navnet på partneren du vil legge til i partnerprogrammet, i feltet Navn på partner.
- 3 Fyll ut de andre feltene på siden for nytt partnermedlemskap etter behov.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene, se [Programmedlemskapsfelt](#) (på side 341).  
**MERKNAD:** Statusen for avmerkingsboksen Aktiv og verdien for feltet Status må være i overensstemmelse med hverandre. Hvis for eksempel medlemskapsstatusen er Gjeldende, må du merke av i boksen Aktiv.
- 4 Klikk på Lagre.

### **Endre status for partnerprogrammedlemskap**

Når en partner er godkjent for medlemskap i et partnerprogram, og du oppretter en ny medlemskapspost for partnerprogrammet, brukes Gjeldende som standardstatus for denne medlemskapsposten.

Du kan endre statusen for partnerprogrammedlemskapet til én av disse verdiene:

- Utløpt
- Avsluttet

**MERKNAD:** Statusen for avmerkingsboksen Aktiv og verdien for feltet Status må være i overensstemmelse med hverandre. Hvis for eksempel medlemskapsstatusen er Utløpt eller Avsluttet, må du fjerne merket i boksen Aktiv.

### *Slik endrer du statusen for et partnerprogrammedlemskap*

- 1 Klikk på koblingen Rediger for partnerprogrammedlemskapet du vil endre statusen for, på partnerprogramdetaljsiden.
- 2 Velg ønsket verdi i rullegardinlisten Status på redigeringssiden for programmedlemskapet.
- 3 Klikk på Lagre.

### **Slette partnerprogrammedlemskap**

Hvis du har opprettet et programmedlemskap ved en feil eller ønsker å slette det, kan du gjøre dette på partnerprogramdetaljsiden.



**MERKNAD:** Du kan ikke slette et partnerprogrammedlemskap hvis statusverdien for medlemskapet er Gjeldende.

### *Slik sletter du et partnerprogrammedlemskap*

- 1 Klikk på Slett for partnerprogrammedlemskapet du vil fjerne, i området Programmedlemskap på partnerprogramdetaljsiden.

En meldingsboks vises med spørsmål om du er sikker på at du vil slette det valgte medlemskapet.

- 2 Klikk på OK.

Det valgte medlemskapet slettes.

## Programmedlemskapsfelt

Bruk sidene for nytt programmedlemskap og redigering av programmedlemskap til å legge til et partnerprogrammedlemskap eller oppdatere detaljer for et eksisterende partnerprogrammedlemskap. Du kan også bruke redigeringssiden for programmedlemskap til å opprette nye partnerprogrammedlemskap. På redigeringssiden for partnerprogram vises hele settet med felt for et partnerprogram.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om feltene på programmedlemskapssidene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om programmedlemskap</b>	
Partnerprogram	Partnerprogrammet der du legger til et medlem.
Partnertype	Typen partner (for eksempel videreselger, løsningspartner eller distributør) som dette partnerprogrammet er opprettet for.
Navn på partner	Navnet på partneren som du legger til i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivået som denne partneren deltar på.
Aktiv	Angi om partnerprogrammedlemskapet er aktivt.
ID-nummer	ID-nummeret for medlemskapet. ID-en tilordnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Status	Statusen for medlemskapet. Gyldige verdier er Gjeldende, Avsluttet, Utløpt og Fornyet.
Startdato	Datoen da partnerprogrammedlemskapet starter. Standardverdien for dette feltet er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen da partnerprogrammedlemskapet er planlagt fullført. Du kan bruke

Felt	Beskrivelse
	kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet partnerprogrammet der du legger til et medlem, etterfulgt av datoen. Dette navnet genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret	Navnet på personen som sist oppdaterte partnerprogrammet der du legger til et medlem, etterfulgt av oppdateringsdatoen. Dette navnet genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.

## Slette partnerprogrammer

Du kan slette et partnerprogram på partnerprogramdetaljsiden.

**MERKNAD:** Du kan ikke slette et partnerprogram hvis statusen er Aktiv.

### *Slik sletter du et partnerprogram*

- 1 Klikk på Slett for partnerprogrammet du vil slette, på partnerprogramdetaljsiden.  
En meldingsboks vises med spørsmål om du er sikker på at du vil slette det valgte partnerprogrammet.
- 2 Klikk på OK.  
Partnerprogrammet slettes.

## Partnerprogramfelt

Bruk redigeringssiden for partnerprogram til å legge til et partnerprogram eller oppdatere detaljer for et eksisterende partnerprogram. Du kan også bruke denne siden til å opprette nye partnerprogrammedlemskap. På denne siden vises hele settet med felt for et partnerprogram.

**TIPS:** Du kan også redigere partnere på partnerprogramlistesiden og på partnerprogramdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Administratorer kan også gi en partner tilgang til disse detaljfeltene, slik at partneren kan oppdatere opplysningene.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om partnerprogram</b>	
Navn på partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Status	Angir om partnerprogrammet er aktivt, inaktivt eller pågående.
Startdato	Datoen da partnerprogrammet starter. Standardverdien for dette feltet er gjeldende dato og klokkeslett. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen da partnerprogrammet er planlagt fullført. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Partnertype	Viser typen partner (for eksempel videreselger, løsningspartner eller distributør) som dette partnerprogrammet er opprettet for.
Programtype	Viser typen program du oppretter, for eksempel avtaleregistrering.
Utviklingsmidler for markedsføring tillatt	Tillater markedsutviklingsmidler. Dette er pengesummer som en produsents salg- eller markedsføringsavdeling bevilger for å hjelpe en partner med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke.  Hvis du velger Utviklingsmidler for markedsføring tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til markedsutviklingsmidler.
Spesialprising tillatt	Tillater autorisasjon av spesialprising. Dette innebærer at en partner kan be om en spesialpris for et produkt eller en produktgruppe som selges, vanligvis for at partneren fortsatt skal være konkurransedyktig eller oppnå en bestemt margin.  Hvis du velger Spesialprising tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til spesialpriser.
Avtaleregistrering tillatt	Hvis du velger Avtaleregistrering tillatt, er alle partnere som er medlemmer av dette partnerprogrammet, berettiget til avtaleregistrering.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om partnerprogrammet. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet partnerprogrammet, etterfulgt av datoen. Dette navnet genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Fullt navn på eier	Navnet på partnerprogrameieren. Som hovedregel kan eieren oppdatere eller slette partnerprogrammet, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Hvis du vil tilordne eierskapet til et partnerprogram på nytt, må du ha tilgangsnivået Lese/redigere/slette for partnerprogrammet.  Verdien i feltet Eier har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører.

Felt	Beskrivelse
Endret	Navnet på personen som sist oppdaterte partnerprogrammet, etterfulgt av oppdateringsdatoen. Dette navnet genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.

## Søknader

En ny eller eksisterende partner bruker en *søknad* til å søke om et partnerskap med varemerkeeieren. Deretter vurderer og godkjenner eller avviser varemerkeeieren søknaden. Du kan fylle ut søknader med data i varemerkeeierens portal. En varemerkeeier kan bruke en partnersøknad til å vurdere, avvise og godkjenne søknader på en effektiv måte. Varemerkeeieren kan også henvise til søknadsopplysninger mens vedkommende arbeider i Oracle CRM On Demand.

## Arbeide med hjemmesiden for søknader

Hjemmesiden for søknader er startpunktet for håndtering av partnersøknader.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for søknader. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

### Opprette en søknad

Du kan opprette en søknad ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for søknader](#) (se "[Søknadsfelt](#)" på side 350).

Du kan bruke Web-tjenester til å fylle ut søknader i en partnerportal. Du kan også bruke importverktøyet i Oracle CRM On Demand til å importere søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer søknader, se [Importere søknader](#) (på side 350).

### Arbeide med søknadslistene

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for søknader er beskrevet i tabellen nedenfor.

Søknadsliste	Beskrivelse
Alle søknader	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Den filtrerer ikke søknader.
Alle sendte søknader	Filtrerer søknader med statusen Sendt.

Søknadsliste	Beskrivelse
Alle avviste søknader	Filtrerer søknader med statusen Avvist.
Alle godkjente søknader	Filtrerer søknader med statusen Godkjent.
Mine søknader	Filtrerer søknader med ditt navn i feltet Eier.
Alle nylig opprettede søknader	Filtrerer søknader sortert etter datoen søknaden ble opprettet.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise området Mine nylig endrede søknader

Området Mine nylig endrede søknader inneholder søknadene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

## Legge til områder på hjemmesiden for søknader

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for søknader:

- Søknadslister
- Alle søknader
- Alle avviste søknader
- Alle godkjente søknader
- Alle sendte søknader
- Mine søknader
- Alle nylig opprettede søknader
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder, for eksempel rapporten "Analyse av søknader", tilgjengelig på hjemmesiden for søknader.)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for søknader*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for søknader.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for søknader for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.

- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere søknader

Du håndterer søknader ved å utføre følgende oppgaver:

- [Opprette søknader](#) (på side 346)
- [Sende søknader til godkjenning](#) (på side 347)
- [Vurdere søknader](#) (på side 347)
- [Avvise søknader](#) (på side 348)
- [Kalle tilbake søknader](#) (på side 349)
- [Annullere søknader](#) (på side 349)
- [Slette søknader](#) (på side 349)
- [Importere søknader](#) (på side 350)
- [Søknadsfelt](#) (på side 350)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Opprette søknader

I Oracle CRM On Demand kan du opprette en søknad ved å registrere opplysninger i et skjermbilde.

### *Slik oppretter du en søknad*

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for søknad.

- 2 Skriv inn et navn på søknaden du oppretter, i feltet Navn på søknad.  
TIPS: Alle søknadsnavn må være unike.
- 3 Skriv inn for- og etternavnet ditt i de aktuelle feltene under Søknad sendt av.
- 4 Oppdater resten av feltene på siden Rediger søknad etter behov.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Søknadsfelt](#) (på side 350).
- 5 Lagre søknaden.

## Sende søknader til godkjenning

En varemerkeeier kan bruke en partnersøknad til å vurdere, avvise og godkjenne søknader på en effektiv måte.

**Før du begynner.** Du må først opprette søknaden. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter søknader, se [Opprette søknader](#) (på side 346). Du må opprette en arbeidsflytregel der en aktuell bruker tilordnes som godkjenner for søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).

### *Slik sender du en søknad til godkjenning*

- 1 Velg søknaden du vil sende en søknad for, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknader.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger søknader. Klikk deretter på Lagre.  
Følgende skjer etter at feltet Sendestatus er endret til Sendt og posten er lagret:
  - Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
  - Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
  - Godkjenningen av søknaden begynner. En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for søknaden.
  - Godkjenneren blir lagt til i teamet for søknaden hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
  - En arbeidsflytregel sender e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

## Vurdere søknader

En varemerkeeier må rekruttere egnede partnere for partnerprogrammene. Når potensielle partnere søker om partnerskap eller eksisterende partnere søker om medlemskap i flere programmer hos varemerkeeieren, kan varemerkeeieren vurdere søknadene. Varemerkeeieren kan deretter godkjenne eller avvise søknadene.

### *Slik vurderer du en søknad*

- 1 Klikk på navnet på søknaden du vil vurdere, på siden Liste for søknader.
- 2 Se gjennom de aktuelle feltene på siden Detaljer om søknader.
- 3 Klikk på Rediger hvis du vil gjøre endringer, for eksempel godkjenne eller avvise en søknad.
- 4 Gjør de nødvendige endringene av søknaden på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.

## Godkjenne søknader

Varemerkeiere kan bruke Oracle CRM On Demand til å godkjenne partnersøknader som de vurderer som akseptable.

**MERKNAD:** Du kan bare godkjenne partnersøknader der du er angitt som gjeldende godkjenner.

### *Slik godkjenner du en partnersøknad*

- 1 Klikk på navnet på partnersøknaden du vil godkjenne, på siden Liste for søknader.
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Endre godkjenningsstatusen til Godkjent, og klikk deretter på Lagre.

## Avvise søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise søknaden.

**Før du begynner.** Søknaden må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik avviser du en søknad*

- 1 Velg søknaden du vil avvise, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.  
Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
  - Sendt beholdes som sendestatus for registreringen.
  - Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.

**Merknad:** Hvis søknaden ikke er godkjent, vises det ingen dato i feltet Godkjenningsdato.



- En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgavepost for å spore returhandlingen til godkjenneren hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.
- En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

## Kalle tilbake søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en partner kalle tilbake søknaden.

**Før du begynner.** Søknaden må ha sendestatusen Sendt og godkjenningssstatusen Venter på godkjenning.

### *Slik kaller du tilbake søknader*

- 1 Velg søknaden du vil kalle tilbake, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknad.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger søknad. Klikk deretter på Lagre.  
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
  - Godkjenningssstatusen tilbakestilles til tom.
  - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgave for å spore godkjenningshandlingen hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.
  - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler hvis den er konfigurert slik at den sender e-post.

## Annullere søknader

Når en søknad går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner annullere søknaden.

**Før du begynner.** Søknaden må ha godkjenningssstatusen Godkjent.

### *Slik annullerer du en søknad*

- 1 Velg søknaden du vil annullere, under Alle søknader på hjemmesiden for søknader.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger søknader, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om søknader.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningssstatus på siden Rediger søknader. Klikk deretter på Lagre.

## Slette søknader

Du kan slette en søknad fra siden Detaljer om søknad.

### *Slik sletter du en søknad*

- 1 Klikk på Slett på siden Detaljer om søknad.

Det vises en meldingsboks med spørsmål om du er sikker på at du vil slette søknaden.

- 2 Klikk på OK.

Søknaden blir slettet.

## Importere søknader

I de fleste tilfeller velger varemerkeiere å fylle ut innledende partnersøknader fra en annen kilde.

Varemerkeiere kan fylle ut partnersøknader ved hjelp av verktøyet Importer i Oracle CRM On Demand, eller de kan bruke Web-tjenester til å laste søknadsdata fra en partnerportal. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du importerer data ved hjelp av Oracle CRM On Demand, se [Importere data](#) (på side 1510).

## Søknadsfelt

Bruk siden Rediger søknader til å legge til en søknad eller oppdatere detaljer for en eksisterende søknad. Siden Rediger søknader inneholder det fullstendige settet med felt for en søknad.

**TIPS:** Du kan også redigere søknader på siden Liste for søknader og siden Detaljer om søknader. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Selskapsprofil</b>	
Navn	Navnet på selskapet. Du kan unngå dupliserte poster ved å passe på at du følger navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store og små bokstaver og så videre.
Sted	Selskapsstedet.
Hovedtelefonnummer	Hovedtelefonnummeret til selskapet.
Hovedfaksnummer	Hovedfaksnummeret til selskapet.
Web-område	URL-adressen til selskapet.
Antall ansatte	Totalt antall ansatte i selskapet.
Årlig inntekt	Total årlig inntekt for selskapet.
Bransje	Bransjen som selskapet driver virksomhet i.

Felt	Beskrivelse
Land	Landet i adressen til selskapet.
Adresse 1	Tilleggsopplysninger for adressen til selskapet.
Adresse 2	Tilleggsopplysninger for adressen til selskapet.
Poststed	Poststedet i adressen til selskapet.
Provins	Delstaten eller provinsen i adressen til selskapet.
Postnummer	Postnummeret i adressen til selskapet.
<b>Søknad sendt av</b>	
Fornavn	Fornavnet til avsenderen.
Etternavn	Etternavnet til avsenderen.
Telefonnummer arbeid	Telefonnummeret til avsenderen på arbeid.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummeret til avsenderen.
Faksnummer arbeid	Faksnummeret til avsenderen på arbeid.
E-postadresse	E-postadressen til avsenderen.
Jobbtittel	Jobbtittelen til avsenderen.
Sendestatus	Gjeldende sendestatus for søknaden. Verdiene er Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Gjeldende godkjenner	Navnet på personen som har tillatelse til å godkjenne søknaden.
Land	Landet i adressen til avsenderen.
Adresse 1	Tilleggsopplysninger for adressen til avsenderen.
Adresse 2	Tilleggsopplysninger for adressen til avsenderen.
Poststed	Poststedet i adressen til avsenderen.
Provins	Delstaten eller provinsen i adressen til avsenderen.
Postnummer	Postnummeret i adressen til avsenderen.
<b>Partnerskapsopplysninger</b>	
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for søknaden. Verdiene er Venter på godkjenning, Godkjent, Avvist eller Annullert.
Sendedato	Datoen søknaden ble sendt.

Felt	Beskrivelse
Godkjenningsdato	Datoen søknaden ble godkjent.
Behandlet av    Navn	Navnet på personen som vurderte og enten godtok eller avviste søknaden.
Avvisningsårsak	Årsaken til at søknaden ble avvist. Verdiene er Duplikat, Uriktige opplysninger, Ikke nok opplysninger eller Annet.
Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Programnivå	Nivået på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Partnertype	Typen partner som søknaden sendes for.
Forventede partnerskapsfordeler	De forventede fordelene ved partnerskapet. Dette er et tekstfelt med en maksimumsgrense på 500 tegn.
Eksisterende partnerskap	Dette feltet inneholder eventuelle eksisterende partnerskap. Dette er et tekstfelt med en maksimumsgrense på 300 tegn.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Partner	Partneren som er knyttet til denne søknaden.
Kilde	Kilden som søknaden kommer fra, for eksempel Web-område, direktepost, e-post og så videre.
Kampanje	Kampanjen som partnersøknaden er et resultat av. Denne kampanjen er knyttet til denne søknaden.
ID for søknad	Det unike identifikasjonsnummeret for søknaden.

## Avtaleregistreringer

*Avtaleregistrering* er en prosess der en partner ber om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet fra varemerkeeeieren. Dette gir partneren mulighet til å informere leverandøren om en potensiell salgsmulighet, og partneren blir deretter prioritert for denne salgsmuligheten. Avtaleregistreringer er mindre spekulative enn kundeemner, men mer spekulative enn salgsmuligheter, og de ligger således mellom kundeemner og salgsmuligheter.

I de fleste tilfeller ber en partner om registrering av et kundeemne eller en salgsmulighet som partneren har oppdaget, men partneren kan også be om å få registrert en salgsmulighet som partneren tidligere har blitt tilbudt av varemerkeeeieren.

Avtaleregistreringer avhjelper kanalkonflikter, der partnere må konkurrere mot hverandre eller leverandørens interne salgssavdeling om den samme salgsmuligheten. Avtaleregistreringer er også fordelaktige på følgende måter:

- De forbedrer varemerkeeeierens innsyn i partnernes forventede salgsmuligheter.
- De øker varemerkeeeierens muligheter for oppgraderingssalg, kryssalg eller begge deler.

Når en avtale registreres, har kanskje ikke partneren nok opplysninger om salgsmuligheten, for eksempel den eksakte utformingen av produktene som prospektet ønsker å kjøpe. Partneren har kanskje bare en vag anelse om prospektets interessefelt, for eksempel *arbeidsstasjoner*, og ikke et konkret bilde av prospektets handleliste. Når avtaler registreres, kan partnerne derfor angi så få eller så mange opplysninger som de selv ønsker.

## Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering

Hjemmesiden for avtaleregistrering er startpunktet for all håndtering av avtaleregistreringer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for avtaleregistrering. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en avtaleregistrering

Du kan opprette en avtaleregistrering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste registreringer som venter på min godkjenning. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 365).

### Arbeide med avtaleregistreringslister

Området for avtaleregistreringslister inneholder flere filtrerte lister. Oracle CRM On Demand har et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Nedenfor vises noen av områdene som kan forekomme på hjemmesiden for avtaleregistrering.

Avtaleregistreringslister	Beskrivelse
Alle avtaleregistreringer	Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett hvem som eier posten. Avtaleregistreringer filtreres ikke.
Nylig endrede avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter endringsdato.
Nylig opprettede avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig viste avtaleregistreringer	Viser alle avtaleregistreringer, sortert etter seneste visningsdato.

Avtaleregistreringslister	Beskrivelse
Avtaleregistreringer som utløper i løpet av de neste 30 dagene	Alle godkjente avtaleregistreringer med en utløpsdato innenfor de neste 30 kalenderdagene fra dagens dato.
Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning	Alle avtaleregistreringer med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning som du er gjeldende godkjenner for.
Avtaleregistreringer uten aktivitet i løpet av de siste 30 dagene	Alle godkjente avtaleregistreringer der det ikke har vært noen aktivitet i den tilknyttede salgsmuligheten innenfor de siste 30 kalenderdagene fra dagens dato.
Aktive avtaleregistreringer	Alle avtaleregistreringer med godkjenningsstatusen Godkjent.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning

I området Avtaleregistreringer som venter på min godkjenning vises alle avtaleregistreringer der du er gjeldende godkjenner, men som du ennå ikke har godkjent.

## Andre områder

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for avtaleregistrering:

- Godkjente avtaleregistreringer
- Avtaleregistreringer som utløper i løpet av de neste 30 dagene
- Avtaleregistreringer uten aktivitet i løpet av de siste 30 dagene
- Nylig opprettede avtaleregistreringer
- Nylig endrede avtaleregistreringer
- Aktive avtaleregistreringer
- Ett eller flere rapportområder. Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige, for eksempel godkjente registreringer etter avtalestørrelse (stolpediagram), godkjente registreringer etter alder (stolpediagram), registreringer etter status (sektordiagram), registreringer som gir vinnende resultat (etter periode) (stolpediagram) eller antall registreringer (etter periode) (stolpediagram).

## Legge til områder på hjemmesiden for avtaleregistrering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for avtaleregistrering, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for avtaleregistrering.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for avtaleregistrering*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for avtaleregistrering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for avtaleregistrering for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere avtaleregistreringer

Håndtering av avtaleregistreringer består av følgende oppgaver:

- [Opprette avtaleregistreringer](#) (på side 355)
- [Sende avtaleregistreringer til godkjenning](#) (på side 356)
- [Godkjenne avtaleregistreringer](#) (på side 357)
- [Returnere avtaleregistreringer](#) (på side 358)
- [Avvise avtaleregistreringer](#) (på side 359)
- [Sende avtaleregistreringer på nytt](#) (på side 359)
- [Annullere avtaleregistreringer](#) (på side 360)
- [Avslutte perioden for avtaleregistreringer](#) (på side 360)
- [Oppdatere avtaleregistreringer](#) (på side 361)
- [Koble produkter til avtaleregistreringer](#) (på side 361)
- [Beregne avtalestørrelse](#) (på side 362)
- [Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter](#) (på side 362)
- [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter](#) (på side 362)
- [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer](#) (på side 364)
- [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 365)

## Opprette avtaleregistreringer

En partner oppretter en avtaleregistrering ved å angi opplysninger i et skjermbilde i Oracle CRM On Demand. Partneren har tilgang til dette skjermbildet fra ulike områder i applikasjonen, avhengig av hva partneren arbeider med og hva partneren ønsker å gjøre. Dette emnet inneholder en beskrivelse av én metode for å opprette en avtaleregistrering fra fanen Avtaleregistreringer. Partneren kan også opprette avtaleregistreringer på andre måter. Se [Opprette poster](#) (på side 39).

Når en partner oppretter en avtaleregistrering, kan den gjøres uavhengig eller knyttes til en salgsmulighet. Partneren oppretter en uavhengig avtaleregistrering (frittstående registrering) når partneren mener at han eller hun har oppdaget en potensiell ny forretningsmulighet og vil registrere denne hos varemerkeeeieren. Varemerkeeeieren vil dog kanskje ikke regne dette som en salgsmulighet før det er verifisert av én eller flere personer i organisasjonen.

Når partneren mener at han eller hun har oppdaget en salgsmulighet, men varemerkeeeieren mener at det ikke er en salgsmulighet før den er verifisert og bekreftet, kan partneren løse dette ved å opprette en avtaleregistrering. Avtaleregistreringen inneholder både salgsmulighets- og registreringsopplysninger. På et senere tidspunkt sender partneren registreringen til godkjenning, og varemerkeeeieren godkjenner den hvis den er relevant. Før det gis endelig godkjenning for avtaleregistreringen, knytter varemerkeeeieren den til en salgsmulighet.

### ***Slik oppretter du en avtaleregistrering***

- 1** Klikk på Ny på avtaleregistreringslistesiden.
- 2** Legg inn de nødvendige opplysningene i detaljskjermbildet for avtaleregistrering.
  - a** Hvis avtaleregistreringen er for en eksisterende salgsmulighet, søker du etter og velger ønsket salgsmulighet i feltet Tilknyttet salgsmulighet. I feltet Tilknyttet salgsmulighet vises bare de salgsmulighetene som du har tilgang til. Kundefeltet fylles automatisk ut med navnet på kunden som er knyttet til den valgte salgsmuligheten.
  - b** Hvis avtaleregistreringen er for en ny salgsmulighet (eller en salgsmulighet som du ikke har tilgang til), merker du av i boksen Ny salgsmulighet og angir følgende opplysninger i området Opplysninger om salgsmulighet:
    - Valuta
    - Avtalestørrelse
    - Lukningsdato
    - Produktinteresse
    - Neste trinn
  - c** Hvis avtaleregistreringen gjelder en ny salgsmulighet, kan den være for en eksisterende kunde eller en ny kunde. Hvis avtaleregistreringen er for en eksisterende kunde, søker du etter og velger kunden i feltet Tilknyttet kunde. Hvis avtaleregistreringen er for en ny kunde, merker du av i boksen Ny kunde og fyller ut feltene i området Selskapsopplysninger.

Hvis du vil ha flere opplysninger om avtaleregistreringsfelt, se [Avtaleregistreringsfelt](#) (på side 365).
- 3** Lagre posten.

## **Sende avtaleregistreringer til godkjenning**

En *avtaleregistrering* er en forespørsel fra en partner til varemerkeeeieren om eksklusive rettigheter til en salgsmulighet. Varemerkeeeieren kan velge å innvilge eller avslå forespørselen. De fleste selskaper har klart



definerte prosesser for å håndtere slike godkjenningsforespørsler fra partnere. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere registreringen opp mot en rekke kriterier, og avgjøre om forespørselen skal godkjennes. I små selskaper er det et statisk sett med ansatte som må godkjenne en registrering, det vil si at de samme godkjennerne godkjenner alle avtaleregistreringer. I større selskaper er det imidlertid en dynamisk gruppe med godkjennerne som må godkjenne en registrering basert på en rekke faktorer, for eksempel avtalestørrelse, partner og produkter.

**Før du begynner.** Opprett avtaleregistreringen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av avtaleregistreringer, se [Opprette avtaleregistreringer](#) (på side 355). Opprett en arbeidsflytregel som tilordner en relevant bruker som godkjenner for avtaleregistreringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).

### *Slik sender du avtaleregistreringer til godkjenning*

- 1 Velg Sendt i feltet Sendestatus på redigeringssiden for avtaleregistreringer.

Når du endrer sendestatusen til Sendt, startes godkjenningsprosessen. Alle som har oppdateringstilgang til avtaleregistreringen, kan starte godkjenningsprosessen.

- 2 Klikk på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av registreringen begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i avtaleregistreringen basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til i teamet for avtaleregistreringen hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
- Eventuelle e-postvarsler sendes hvis en arbeidsflytregel er konfigurert.

## Godkjenne avtaleregistreringer

Avhengig av selskapets forretningsprosesser kan det være nødvendig at mer enn én person i selskapet godkjenner en avtaleregistrering før avtaleregistreringen regnes som en gyldig salgsmulighet. Godkjenningsdistribusjon er foreløpig en manuell prosess, og bare ett godkjenningsnivå støttes. Du må endre feltet for gjeldende godkjenner for å formidle registreringen gjennom godkjenningsskjeden.

**Merknad:** Du kan foreta godkjenning på flere nivåer ved at hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner for den neste godkjenneren i kjeden.

En avtaleregistrering kan bare gis endelig godkjenning hvis den er knyttet til en salgsmulighet. Hvis registreringen ikke er knyttet til en salgsmulighet (med andre ord en frittstående registrering), må den kobles til en eksisterende salgsmulighet eller gjøres om til en salgsmulighet manuelt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du gjør om en avtaleregistrering til en salgsmulighet, se [Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter](#) (på side 362). Når en avtaleregistrering får endelig godkjenning, blir den tilknyttede salgsmuligheten synlig for partnerorganisasjonen, fordi det kan være nødvendig for partnerbrukeren å ha tilgang til salgsmuligheten.

**Merknad:** Den tilknyttede salgsmuligheten blir bare synlig for partnerorganisasjonen hvis avtaleregistreringen godkjennes. Hvis registreringen enten returneres eller avvises, gis det ikke tilgang til en eventuell tilknyttet salgsmulighet.

**Før du begynner.** Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt før du kan godkjenne den.

### *Slik godkjenner du avtaleregistreringer*

**1** Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen.

**2** Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at sendestatusverdien er Sendt i Oracle CRM On Demand. Hvis sendestatusen har en annen verdi, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Det kontrolleres at feltet Tilknyttet salgsmulighet i Oracle CRM On Demand inneholder en salgsmulighet.
- Det kontrolleres at salgsmuligheten som er angitt i feltet Tilknyttet salgsmulighet i Oracle CRM On Demand, ikke allerede er knyttet til en godkjent avtaleregistrering.
- Det merkes av i boksen Registrert i salgsmulighetshodet.
- Feltet for registreringsutløpsdato i salgsmulighetshodet fylles ut med utløpsdatoen for godkjent registrering.
- Partneropplysningene fra den godkjente registreringen kopieres til salgsmulighetshodet.
- Den endelige godkjenneren endres til gjeldende bruker. Feltet for gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Godkjenningsdatoen endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjenningshandlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

## Returnere avtaleregistreringer

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningskjeden, kan en godkjenner returnere registreringen til opphavspersonen hvis det må gjøres endringer i avtaleregistreringsparametrene.

**Før du begynner.** Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik returnerer du avtaleregistreringer*

- Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert, skjer følgende:

- Ikke sendt angis som sendestatus for registreringen.
- Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

Opphavspersonen for avtaleregistreringen kan nå oppdatere avtaleregistreringen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender avtaleregistreringer, se [Sende avtaleregistreringer til godkjenning](#) (på side 356).

## Avvise avtaleregistreringer

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise avtaleregistreringen.

**Før du begynner.** Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik avviser du avtaleregistreringer*

- Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist, skjer følgende:

- Sendt beholdes som sendestatus for registreringen.
- Datoen fjernes fra feltet Godkjenningsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene opprettes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

## Sende avtaleregistreringer på nytt

Når en avtaleregistrering går gjennom godkjenningsprosessen, kan det være at godkjenneren trenger flere opplysninger for å kunne godkjenne eller avvise registreringen. I så fall kan godkjenneren returnere registreringen til eieren og angi en årsak til returen, eller eieren av registreringen kan tilbakekalle registreringen for å gi ytterligere opplysninger.

Når registreringen er returnert eller tilbakekalt, kan eieren oppdatere den. Når eieren har oppdatert avtaleregistreringen, kan han eller hun sende den til godkjenning på nytt.

**Før du begynner.** Avtaleregistreringen må ha sendestatusen Tilbakekalt eller Ikke sendt.

### *Slik sender du avtaleregistreringer til godkjenning på nytt*

- 1 Legg til tilleggsopplysningene på redigeringssiden for avtaleregistrering.
- 2 Velg Sendt i feltet Sendestatus på redigeringssiden for avtaleregistreringer.

Når du endrer sendestatusen til Sendt, startes godkjenningsprosessen. Alle som har oppdateringstilgang til avtaleregistreringen, kan starte godkjenningsprosessen. Klikk deretter på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av registreringen begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner for avtaleregistreringen basert på en arbeidsflyt.
- Godkjenneren legges til i teamet for avtaleregistreringen hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel hvis arbeidsflytregelen er konfigurert.

## Annullere avtaleregistreringer

Varemerkeeeieren kan annullere avtaleregistreringer når feltet Godkjenningsstatus har én av følgende verdier:

- Venter på godkjenning
- Godkjent

En avtaleregistrering kan ikke annulleres hvis godkjenningsstatusen har en annen verdi.

### *Slik annullerer du avtaleregistreringer*

- Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når en godkjent avtaleregistrering annulleres, oppdateres den tilknyttede salgsmuligheten på følgende måte:

- Det merkes ikke av i boksen Registrert.
- Feltet for registreringsutløpsdato endres til en nullverdi.
- Feltet for registrert partner endres til en nullverdi.

## Avslutte perioden for avtaleregistreringer

Du kan når som helst avslutte perioden for avtaleregistreringer.

### *Slik avslutter du perioden for avtaleregistreringer*

- Velg Utløpt i feltet Godkjenningsstatus på redigeringssiden for avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Utløpt, skjer følgende:

- Det merkes ikke av i boksen Registrert i salgsmulighetshodet.

- Datoen i feltet for registreringsutløpsdato i salgsmulighetshodet tilbakestilles til en nullverdi.
- Feltet for registrert partner i salgsmulighetshodet tilbakestilles til en nullverdi.

## Oppdatere avtaleregistreringer

Du har ikke alltid alle nødvendige opplysninger når du oppretter en avtaleregistrering. Dessuten kan du først legge til produktopplysninger i en registrering etter at avtaleregistreringen er opprettet i Oracle CRM On Demand. Du kan derfor vise og endre en avtaleregistrering som du har tilgang til.

Når en avtaleregistrering har statusen Ikke sendt eller Tilbakekalt, kan du redigere registreringen, eller legge til eller fjerne inntektslinjeposter. Når en avtaleregistrering har en annen status, kan du ikke gjøre slike endringer.

### *Slik oppdaterer du en avtaleregistrering*

- 1 Klikk på Rediger på avtaleregistreringslistesiden.
- 2 Gjør de ønskede endringene i avtaleregistreringen på redigeringssiden for avtaleregistrering. Klikk deretter på Lagre.

## Koble produkter til avtaleregistreringer

Når du registrerer en ny salgsmulighet, har du en viss ide om typen og mengden av produkter som prospektet er interessert i. Det er viktig å lagre disse opplysningene om avtaleregistreringen, fordi mange selskaper ser på produktene når de vurderer om registreringen skal godkjennes. Ettersom en avtaleregistrering kan gjøres om til en salgsmulighet før endelig godkjenning, er det viktig å lagre produktlinjeopplysningene i avtalen, slik at disse opplysningene kan kopieres til salgsmuligheten under omgjøringen.

**Før du begynner.** Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produktinntekter. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

Opprett avtaleregistreringen, og angi Ikke sendt eller Tilbakekalt som status. Du kan legge til produktlinjer i avtaleregistreringen etter at du har opprettet registreringen, men før den sendes til godkjenning.

### *Slik kobler du produkter til avtaleregistreringer*

- 1 Klikk på Legg til i området Produktinntekter på detaljsiden for avtaleregistrering.
- 2 Angi produktnavn, mengde og pris for produktet som du vil koble til avtaleregistreringen. Klikk deretter på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62).

## Beregne avtalestørrelse

En avtaleregistrering kan ha null, én eller flere produktlinjeartikler tilknyttet. Hver produktlinjeartikkel kan ha en tilknyttet inntektsverdi. Du kan sette avtalestørrelsen i avtaleregistreringshodet lik summen av alle inntektslinjeartikler, basert på den aktuelle valutaomregningen.

**Før du begynner.** Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produktinntekter. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik beregner du avtalestørrelsen*

- 1 Klikk på Oppdater avtalestørrelse i området Produktinntekter på detaljsiden for avtaleregistrering.

Inntekten hentes fra hver linjeartikkel i Oracle CRM On Demand og regnes om til avtalevalutaen (angitt i registreringshodet). Ved omregningen vurderes valutakursdatoen i linjeartikkelen. Hvis en valutakursdato er angitt for linjeartikkelen, brukes valutakursen på denne datoen når omregningen foretas. Hvis ingen valutakursdato er angitt i Oracle CRM On Demand, brukes dagens dato for omregningsberegningene.

Den omregnede inntekten fra hver linjeartikkel legges til i en sum hittil, og resultatverdien legges inn i feltet Avtalestørrelse i registreringshodet.

- 2 Klikk på Lagre.

## Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter

I Oracle CRM On Demand kan du knytte eksisterende avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter og endre eksisterende tilknytninger mellom disse. En avtaleregistrering kan også være tilknyttet en uriktig salgsmulighet.

### *Slik knytter du en avtaleregistrering til en salgsmulighet*

- 1 Klikk på Rediger for avtaleregistreringen du vil arbeide med, på listesiden for avtaleregistreringer.
- 2 Gå til feltet Tilknyttet salgsmulighet på redigeringssiden for avtaleregistreringer, og søk etter og velg salgsmuligheten som du vil knytte avtaleregistreringen til. Klikk deretter på Lagre.

## Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter

Hvis din brukerrolle tillater det, kan du opprette firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter, eller slå sammen avtaleregistreringsopplysninger med eksisterende poster ved å gjøre om avtaleregistreringsposten. Avhengig av selskapets innstillinger kan den nye salgsmulighetsposten inneholde opplysninger som påvirker inntektsberegninger.

**Før du begynner.** Du må gjøre følgende:

- Opprett avtaleregistreringen. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av avtaleregistreringer, se [Opprette avtaleregistreringer](#) (på side 355).
- Angi innstillinger for brukerrolle og tilgangsprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse innstillingene, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer](#) (på side 364).

### ***Slik gjør du om en avtaleregistrering til et firma, en kontaktperson eller en salgsmulighet***

- 1 Velg avtaleregistreringen som du vil gjøre om, i området Alle avtaleregistreringer på hjemmesiden for avtaleregistrering.  
  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger avtaleregistreringer, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Omgjør til salgsmulighet på avtaleregistreringsdetaljsiden.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Gjør om avtaleregistrering:
  - Hvis du vil opprette nye firma- og kontaktpersonposter for denne avtaleregistreringen, velger du Autoopprett nytt firma og Autoopprett ny kontaktperson.  
  
Feltet Tilknyttet selskap for avtaleregistreringen vises som standard i feltet Tilknyttet firma i området Firma. Fornavn og etternavn for avtaleregistreringen vises som standard i området Kontaktperson.
  - Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet og koble salgsmuligheten til et eksisterende firma og en eksisterende kontaktperson, velger du Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson.  
  
Hvis registreringsposten har et tilknyttet firma, vises dette firmaet i feltet Tilknyttet firma.  
Hvis registreringsposten har en tilknyttet kontaktperson, vises denne kontaktpersonen i feltet Tilknyttet kontaktperson.
  - Hvis du vil koble avtaleregistreringen til et annet firma eller en annen kontaktperson, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet firma eller Tilknyttet kontaktperson, og velger et annet firma og en annen kontaktperson. Kontroller at de riktige navnene vises i feltene Tilknyttet firma og Tilknyttet kontaktperson, og at valgene Bruk eksisterende firma og Bruk eksisterende kontaktperson er aktivert.
- 4 Hvis du vil gjøre om avtaleregistreringen til en salgsmulighet, velger du Autoopprett ny salgsmulighet og fyller ut feltene.  
  
Navnet på avtaleregistreringen vises som standard i feltet Navn på salgsmulighet. Dataene i feltene for inntekt, lukningsdato, neste trinn og beskrivelse overføres også til salgsmulighetsposten. Du kan redigere disse dataene på siden Gjør om avtaleregistrering. Du kan også knytte avtaleregistreringen til en eksisterende salgsmulighet ved å gjøre følgende:
  - a Velg Bruk eksisterende salgsmulighet
  - b Velg ønsket salgsmulighet ved hjelp av oppslagsikonet ved siden av feltet Tilknyttet salgsmulighet.
- 5 Klikk på Lagre for å gjøre om avtaleregistreringen.

## Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Hvis du vil gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter, må du ha riktige innstillinger i dine tilgangsprofiler og i din brukerrolle. Dette emnet inneholder en beskrivelse av de nødvendige innstillingene.

### Tilgangsprofilinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Tilgangsnivåene som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer, er vist i tabellene nedenfor. Disse innstillingene er nødvendige både i standardtilgangsprofilen og eiertilgangsprofilen.

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåene for posttyper som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer.

Posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese og Redigere
Kontaktperson	Lese og Redigere
Avtaleregistrering	Lese og Redigere
Salgsmulighet	Lese og Redigere

Tabellen nedenfor viser tilgangsnivåene for posttyper for relaterte opplysninger som gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer.

Posttype	Posttype for relaterte opplysninger	Tilgangsnivå
Firma	Adresser	Lese, Opprette og Redigere
Kontaktperson	Firmaer	Lese og Opprette
	Adresser	Lese, Opprette og Redigere
Salgsmulighet	Inntekt	Lese og Redigere
	Kontaktperson	Lese og Opprette

### Brukerrolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer

Følgende rolleinnstillinger gjør det mulig å gjøre om avtaleregistreringer:

- Rollen må omfatte rettigheten PRM: Avtaleregistreringer: Gjør om avtaleregistreringer.
- Posttypetilgangen for rollen må ha følgende innstillinger:
  - Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Avtaleregistrering i alle tilfeller av omgjøring av avtaleregistreringer.
  - For omgjøring (det vil si tilknytning eller kobling) av avtaleregistreringer til eksisterende salgsmuligheter: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Salgsmulighet.



- For omgjøring av avtaleregistreringer til nye salgsmuligheter: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Salgsmulighet.
- For omgjøring av avtaleregistreringer til eksisterende firmaer: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Firma.
- For omgjøring av avtaleregistreringer til nye firmaer: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Firma.
- For omgjøring av avtaleregistreringer til eksisterende kontaktpersoner: Det må være merket av i boksen Har tilgang for posttypen Kontaktperson.
- For omgjøring av avtaleregistreringer til nye kontaktpersoner: Det må være merket av i boksene Har tilgang og Kan opprette for posttypen Kontaktperson.

## Avtaleregistreringsfelt

Bruk siden Rediger avtaleregistrering til å legge til en avtaleregistrering eller oppdatere detaljer for en eksisterende avtaleregistrering. På siden Rediger avtaleregistrering vises hele settet med felt for en avtaleregistrering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om avtaleregistrering</b>	
Navn	Navnet på avtaleregistreringen. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Type	Avtaleregistreringstypen. Valgene er Standard og Ikke standard.
Sendestatus	Sendestatusen for avtaleregistreringen. Valgene er Ikke sendt, Sendt og Tilbakekalt.
Utløpsdato	Datoen da avtaleregistreringen utløper.
Spesialpris forespurt	Angir om spesialprising er nødvendig for avtaleregistreringen.
Tilknyttet kundeemne	En unik identifikator for kundeemnet som resulterte i avtaleregistreringen.
ID	Unik identifikator for avtaleregistreringen.
Hovedpartner	Partnerfirmaet som oppdaget avtaleregistreringen. Partneren som oppdaget avtaleregistreringen, eier den kanskje ikke lenger.
Sted for hovedpartner	Stedet for det opprinnelige partnerfirmaet.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som avtaleregistreringen er knyttet til.

Felt	Beskrivelse
Mål	Målet som er knyttet til avtaleregistreringen.
Support forespurt	Angir om support før salg er nødvendig for avtaleregistreringen.
<b>Opplysninger om salgsmulighet</b>	
Tilknyttet salgsmulighet	Navnet på salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Ny salgsmulighet	Angir om salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen, er en ny salgsmulighet.
Valuta	Den valgte valutaen for salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Avtalestørrelse	Størrelsen på avtalen i enheter i den valgte valutaen.
Lukkingsdato	Lukkingsdatoen for salgsmuligheten som avtaleregistreringen er knyttet til.
Produktinteresse	Produktområdet som den potensielle kunden er interessert i.
Neste trinn	Det neste logiske trinnet i salgsprosessen for salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen.
<b>Kundeopplysninger</b>	
Tilknyttet kunde	Navnet på kundeorganisasjonen som er knyttet til avtaleregistreringen.
Ny kunde	Angir om avtaleregistreringen er for en ny kundeorganisasjon.
Selskapsnavn	Navnet på kundeorganisasjonen.
Land	Landet der kundeorganisasjonen holder til.
Gateadresse	Kundeorganisasjonens gateadresse.
Poststed	Poststedet i kundeorganisasjonens adresse.
Delstat	Delstaten i kundeorganisasjonens adresse.
Postnummer	Postnummeret i kundeorganisasjonens adresse.
Tilknyttet kontaktperson	Navnet på en tilknyttet kontaktperson.
Ny kontaktperson	Angir om dette er en ny kontaktperson.
Hr/fru	Angir den riktige hilsningsfrasen.
Fornavn	Kundens fornavn.
Mellomnavn	Kundens mellomnavn.

Felt	Beskrivelse
Etternavn	Kundekontaktpersonens etternavn.
Jobbtittel	Kundekontaktpersonens jobbtittel.
E-post	Kundekontaktpersonens e-postadresse.
Telefonnummer	Kundekontaktpersonens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundekontaktpersonens mobiltelefonnummer.
Faks	Kundekontaktpersonens faksnummer.
<b>Godkjenningsopplysninger</b>	
Godkjenningsstatus	Gjeldende status for godkjenning av avtaleregistreringen.
Gjeldende godkjenner	Navnet på den neste personen som må godkjenne avtaleregistreringen.
Endelig godkjenner	Navnet på personen som ga endelig godkjenning til avtaleregistreringen.
Sendedato	Datoen da avtaleregistreringen ble sendt til godkjenning.
Godkjenningsdato	Datoen da avtaleregistreringen ble endelig godkjent.
Avvisningsårsak	Årsaken til at avtaleregistreringen ikke ble godkjent.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om avtaleregistreringen. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	Navnet på eieren av avtaleregistreringen. Eieren kan oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang. Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapportene som du eller dine ledere kjører fra sidene Rapporter og Instrumentpanel.
Eierpartnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som eier avtaleregistreringen.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partnerfirmaet som oppdaget avtaleregistreringen. Partneren som oppdaget avtaleregistreringen, eier den kanskje ikke lenger.
Opprettet	Navnet på personen som opprettet avtaleregistreringen.
Endret	Navnet på personen som sist endret avtaleregistreringen.
Beskrivelse	Angi eventuelle tilleggsopplysninger om avtaleregistreringen.

## MDF-forespørsler

Varemerkeiere kan bruke midler for markedsutvikling (MDF) til å gjøre markedsføringsmidler tilgjengelige for en partner på en organisert måte, slik at en partner kan selge varemerkeierens produkter i bestemte geografiske områder, eller slik at en partner kan markedsføre varemerket. En *MDF-forespørsel* er en forespørsel om midler der en partner ber en varemerkeier om midler.

Partnere kan be om forhåndsgodkjenninger for å finansiere markedsføringsaktiviteter. MDF-forespørsler angir detaljene om markedsføringsaktiviteten og de anslåtte kostnadene. MDF-forespørselen sendes deretter gjennom en godkjenningsprosess. Varemerkeieren sørger for de godkjente midlene for MDF-forespørselen og kan godkjenne, avvise eller returnere den.

Når markedsføringsaktivitetene er fullført, kan partnere opprette krav for å få tilbake de brukte pengene som ble godkjent av varemerkeieren. Krav kan opprettes mot en bestemt MDF-forespørsel eller eksistere uavhengig. En MDF-forespørsel kan bare ha ett krav tilknyttet. Når kravet er godkjent, blir midlene debitert med den tilknyttede MDF-forespørselen.

## Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler

Hjemmesiden for MDF-forespørsel er startpunktet for håndtering av forespørsler om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsler).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for MDF-forespørsel. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

### Opprette en MDF-forespørsel

Du kan opprette en MDF-forespørsel ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede MDF-forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og Felt for midler for markedsutvikling.

### Arbeide med lister for MDF-forespørsel

Området Lister for MDF-forespørsel inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand har et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardsettet med lister.

Standardlistene for MDF-forespørsler er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for MDF-forespørsel	Beskrivelse
Alle MDF-forespørsler	Denne listen inneholder alle postene du kan vise, uavhengig av hvem som eier listen. Den filtrerer ikke MDF-forespørsler.
Nylig opprettede MDF-forespørsler	Filtrerer alle MDF-forespørsler, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede MDF-forespørsler	Filtrerer alle MDF-forespørsler, sortert etter endringsdato.

Liste for MDF-forespørsel	Beskrivelse
Mine MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede MDF-forespørsler	Filtrerer MDF-forespørsler med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle ventende MDF-forespørsler	Alle MDF-forespørsler med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine ventende MDF-forespørsler	Alle MDF-forespørsler som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine godkjente MDF-forespørsler	Alle de godkjente MDF-forespørslene du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise området Mine nylig endrede MDF-forespørsler

Området Mine nylig endrede MDF-forespørsler inneholder MDF-forespørslene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på koblingen Vis fullstendig liste.

## Vise området Mine ventende MDF-forespørsler

Området Mine ventende MDF-forespørsler inneholder alle MDF-forespørsler som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt. Klikk på Vis fullstendig liste hvis du vil utvide listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for MDF-forespørsel

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for MDF-forespørsler:

- Lister for MDF-forespørsel
- Alle ventende MDF-forespørsler
- Nylig opprettede MDF-forespørsler
- Nylig endrede MDF-forespørsler

- Mine ventende MDF-forespørsler
- Mine godkjente MDF-forespørsler
- Mine nylig opprettede MDF-forespørsler
- Mine nylig endrede MDF-forespørsler
- Forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på min godkjenning

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for MDF-forespørsler*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for MDF-forespørsler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for MDF-forespørsler for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere MDF-forespørsler

Du håndterer MDF-forespørsler ved å utføre følgende oppgaver:

- [Sende MDF-forespørsler til godkjenning](#) (på side 371)
- [Kalle tilbake MDF-forespørsler](#) (på side 371)
- [Returnere MDF-forespørsler](#) (på side 372)
- [Avvise MDF-forespørsler](#) (på side 373)
- [Godkjenne MDF-forespørsler](#) (på side 373)
- [Annullere MDF-forespørsler](#) (på side 374)
- [Sende krav for MDF-forespørsler](#) (på side 375)
- [Avvise krav for MDF-forespørsler](#) (på side 375)
- [Godkjenne krav for MDF-forespørsler](#) (på side 376)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

Hvis du vil se fremgangsmåter som er felles for mange posttyper, se følgende:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Sende MDF-forespørsler til godkjenning

Partnere kan be om forhåndsgodkjenning for finansieringen av markedsføringsaktiviteter ved å sende en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel). MDF-forespørselen inneholder detaljene om aktiviteten og partnerens anslåtte finansieringsbeløp.

**Før du begynner.** Opprett MDF-forespørselen. Opprett en arbeidsflytregel som tilordner en aktuell bruker som godkjenner for MDF-forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).

### *Slik sender du en MDF-forespørsel til godkjenning*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil sende til godkjenning, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.

Når du har endret verdien i feltet Sendestatus til Sendt og lagret posten, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk for Sendedato.
- Sendingen av MDF-forespørselen begynner. En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for MDF-forespørselen.
- Godkjenneren blir lagt til i teamet for MDF-forespørselen hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
- En arbeidsflytregel sender e-postvarsler.

MDF-forespørselen vises i listen for poster som venter på godkjennerens handlinger, og blir skrivebeskyttet for partneren (eieren). Ytterligere oppdateringer av forespørselen (for eksempel oppdatering av forespurte beløp, endring av tilknyttede midler og så videre) er ikke tillatt. Partneren kan bare endre en sendt MDF-forespørsel etter å ha kalt den tilbake.

## Kalle tilbake MDF-forespørsler

Du kan kalle tilbake en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) etter at du har sendt den, og før den er godkjent. Når du har kalt tilbake forespørselen, kan du fortsette å oppdatere den og sende den til godkjenning på nytt.

**Før du begynner.** MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

### *Slik kaller du tilbake en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil kalle tilbake, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.  
Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:
  - Godkjenningsstatusen tilbakestilles til en nullverdi.
  - En arbeidsflytregel oppretter en ny oppgave for å spore handlingen (hvis arbeidsflytregelen er konfigurert).
  - En arbeidsflytregel sender de aktuelle e-postvarslene (hvis arbeidsflytregelen er konfigurert).

Du kan nå oppdatere MDF-forespørselen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler, se [Sende MDF-forespørsler til godkjenning](#) (på side 371).

## Returnere MDF-forespørsler

Når en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere den til eieren og be om endringer eller flere opplysninger.

**Før du begynner.** MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik returnerer du en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil returnere, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.  
Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert og klikker på Lagre, skjer følgende:
  - Ikke sendt angis for sendestatusen for MDF-forespørselen.
  - Datoen fjernes fra feltet Dato for forhåndsgodkjenning. Sendedatoen beholdes imidlertid i feltet Sendedato.
  - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
  - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Eieren av MDF-forespørselen kan nå oppdatere forespørselen og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender MDF-forespørsler, se [Sende MDF-forespørsler til godkjenning](#) (på side 371).



## Avvise MDF-forespørsler

Når en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise den hvis det forespurte beløpet for markedsføringsaktiviteten ikke kan gis.

**Før du begynner.** MDF-forespørselen må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik avviser du en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil avvise, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.  
Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:
  - MDF-forespørselen beholder sendestatusen Sendt.
  - Datoen fjernes fra feltet Dato for forhåndsgodkjenning. Sendedatoen beholdes imidlertid i feltet Sendedato.
  - Det opprettes en oppgavepost for å spore godkjennerens returhandling.
  - De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når en MDF-forespørsel er avvist, blir den skrivebeskyttet for eieren, og ytterligere endringer er ikke tillatt.

## Godkjenne MDF-forespørsler

En godkjenner kan forhåndsgodkjenne en MDF-forespørsel og fordele midler til den forespurte markedsføringsaktiviteten. Foreløpig er godkjenningsdistribusjon for MDF-forespørsel en manuell fremgangsmåte med støtte for bare ett godkjenningsnivå.

**MERKNAD:** Du kan oppnå godkjenning med flere nivåer når hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner for neste godkjenner i kjeden.

**Før du begynner.** Du må angi Sendt for sendestatusen for MDF-forespørselen før du kan godkjenne den.

### *Slik godkjenner du en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil godkjenne, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi et beløp i feltet Forhåndsgodkjent beløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer at verdien for sendestatus er Sendt. Hvis sendestatusen er en annen verdi, mislykkes valideringen, og det blir generert en aktuell feilmelding.
- Oracle CRM On Demand validerer at det forhåndsgodkjente beløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for gjeldende godkjenner, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises feilmelding.
- Verdien i feltet Sist godkjent av endres til gjeldende bruker. Feltet Gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Datoen for forhåndsgodkjenning endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- En arbeidsflyt oppretter en ny oppgave for å spore godkjenningshandlingen.
- En arbeidsflyt sender aktuelle e-postvarsler.

Når MDF-forespørselen er godkjent, blir den skrivebeskyttet. Det er ikke tillatt å oppdatere den ytterligere, bortsett fra når et relatert krav sendes eller utløpsdatoen forlenges.

## Annullere MDF-forespørsler

Varemerkeeeieren kan når som helst annullere en forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel) hvis MDF-forespørselen ikke lenger er gyldig.

**Før du begynner.** Du må angi Godkjent for godkjenningsstatusen for MDF-forespørselen.

### *Slik annullerer du en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil annullere, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Annullert, skjer følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer at Godkjent er angitt for godkjenningsstatusen.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
- En arbeidsflyt sender aktuelle e-postvarsler.

Når MDF-forespørselen er annullert, blir den skrivebeskyttet, og det er ikke tillatt å oppdatere den ytterligere.

## Sende krav for MDF-forespørsler

Partnere kan opprette krav for å få tilbake de forhåndsgodkjente pengene de brukte i markedsføringsaktivitetene. Krav blir enten opprettet mot en bestemt forespørsel om midler for markedsutvikling (MDF-forespørsel), eller de kan eksistere uavhengig.

### *Slik sender du et krav for en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil sende et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi beløpet i feltet Totalt forespurt kravbeløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Kravet er sendt i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.  
Følgende skjer etter at feltet Kravstatus er endret til Kravet er sendt og posten er lagret:
  - Sendingen av kravet for MDF-forespørsel begynner.
  - En arbeidsflytregel angir den aktuelle brukeren i feltet Godkjenner for MDF-forespørselen.
  - Godkjenneren blir lagt til i teamet for MDF-forespørselen hvis vedkommende ikke allerede er lagt til.
  - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler.

## Avvise krav for MDF-forespørsler

Når et krav om markedsutviklingsmidler går gjennom godkjenningskjeden, kan en godkjenner avvise det.

**Før du begynner.** Kravet om markedsutviklingsmidler må ha kravstatusen Kravet er sendt.

### *Slik avviser du et krav for en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil avvise et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Velg Kravet er avvist i feltet Kravstatus på siden Rediger MDF-forespørsel. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer kravstatusen til Kravet er avvist og klikker på Lagre, skjer følgende: De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

## Godkjenne krav for MDF-forespørsler

En godkjenner kan godkjenne et krav om markedsutviklingsmidler og tilby partneren kreditt. Foreløpig er det bare støtte for ett godkjenningsnivå når det gjelder krav om markedsutviklingsmidler.

**Før du begynner.** Du må angi Kravet er sendt for sendestatusen for kravet om markedsføringsmidler før du kan godkjenne det.

### *Slik godkjenner du et krav for en MDF-forespørsel*

- 1 Velg MDF-forespørselen du vil godkjenne et krav for, under Alle MDF-forespørsler på hjemmesiden for MDF-forespørsel.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger MDF-forespørsler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om MDF-forespørsel.
- 3 Angi beløpet i feltet Totalt godkjent kravbeløp på siden Rediger MDF-forespørsel.
- 4 Velg Kravet er godkjent i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.  
Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:
  - Oracle CRM On Demand validerer at det totale godkjente kravbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er angitt for godkjenneren, og at godkjenningen ikke fører til en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
  - Dagens dato angis for datoen for kravbeslutning i Oracle CRM On Demand.
  - En arbeidsflytregel sender aktuelle e-postvarsler.

Når kravet er godkjent, debiteres midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.

## Felt for MDF-forespørsler

Bruk siden Rediger MDF-forespørsel til å legge til en forespørsel om midler for markedsutvikling eller oppdatere detaljer for en eksisterende MDF-forespørsel. Siden Rediger MDF-forespørsel inneholder det fullstendige settet med felt for en MDF-forespørsel.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om MDF-forespørsel</b>	
ID	Identifikatoren for MDF-forespørselen.
Forespørselsnavn	Det unike navnet på MDF-forespørselen.

Felt	Beskrivelse
Hovedpartnerfirma	Partnerselskapet, som tar initiativet til å sende MDF-forespørselen.
Midler	Navnet på midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.
Sendestatus	Statusen for sendingen, for eksempel Sendt, Ikke sendt eller Tilbakekalt.
Forfallsdato	Datoen du må få MDF-forespørselen godkjent innen. Dagens dato pluss sju dager er angitt som standard.
Utløpsdato	Datoen MDF-forespørselen ikke lenger er gyldig.
Kampanje	Navnet på kampanjen som er knyttet til MDF-forespørselen.
Markedsføringsformål	Markedsføringsårsaken til MDF-forespørselen.
Område	Området som MDF-forespørselen blir laget for.
Kategori	Kategorien som MDF-forespørselen hører til.
Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til MDF-forespørselen.
Valuta for MDF-forespørsel	Den forespurte valutaen for MDF-forespørselen.
<b>Detaljopplysninger om MDF-forespørsel</b>	
Startdato	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten starter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten slutter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Forespurt beløp	Det forespurte totalbeløpet for markedsføringsaktiviteten.
Forhåndsgodkjent beløp	Varemerkeeieren angir godkjent totalbeløp for markedsføringsaktiviteten.
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for MDF-forespørselen.
Forespørselsdato	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble opprettet.
Sendedato	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble sendt.
Dato for forhåndsgodkjenning	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble forhåndsgodkjent.

Felt	Beskrivelse
Godkjenner	Navnet på gjeldende godkjenner.
Sist godkjent av	Navnet på den forrige godkjenneren.
Årsakskode	Årsaken til at markedsføringsaktiviteten ikke ble godkjent. Standardverdiene er Duplikat, Uriktige opplysninger, Ikke nok opplysninger og Annet.
<b>Opplysninger om krav</b>	
Totalt forespurt kravbeløp	Det totale kravbeløpet som partneren ber om for markedsføringsaktiviteten.
Totalt godkjent kravbeløp	Det totale kravbeløpet som er godkjent av varemerkeieren for markedsføringsaktiviteten.
Kravstatus	Gjeldende status for kravet.
Dato for kravbeslutning	Datoen beslutningen ble tatt om kravet.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	<p>Generelt er det eieren som kan oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten. Du kan imidlertid justere tilgangsnivåene for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører fra sider for rapporter og instrumentpanel.</p>
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av datoen og klokkeslettet den ble opprettet eller oppdatert. Denne verdien genereres av Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om MDF-forespørselen. Dette feltet har en maksimumsgrense på 250 tegn.
Eierpartnerfirma	Partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Opprinnelig partnerfirma	Navnet på partneren som startet MDF-forespørselen.

## Forespørsler om spesialpris

*Forespørsler om spesialpris* omfatter settet med forretningsprosesser som en partner bruker til å be varemerkeeeieren om en rabatt på et produkt. En forespørsel om spesialpris kan for eksempel være et mottrekk mot en konkurrerende avtale eller en nedadgående pristrend. Varemerkeeeieren innvilger lavere priser, og gir partneren kreditbeløp etter salget. Den autoriserte spesialprisen er vanligvis gyldig for et produkt, en mengde og et tidsrom, og for partneren, sluttkunden eller begge.

Forespørsler om spesialpris omfatter disse to fasene:

**Håndtering av forespørsel om spesialpris.** Partneren, eller varemerkeeeieren på vegne av partneren, oppretter en forespørsel om spesialpris for et produkt og oppgir detaljer, for eksempel årsaken til prisreduksjonen. Partneren sender forespørselen til varemerkeeeieren for godkjenning. Når forespørselen er godkjent, selges lagerbeholdningen til kunden til en ny, lavere pris. Etter salget kan partneren bruke kravprosessen for spesialprising til å få differansen mellom den opprinnelige innkjøpskostnaden og den nye autoriserte kostnaden refundert.

**Håndtering av spesialpriskrav.** Partneren oppretter et spesialpriskrav for godkjente og åpne forespørsler om spesialpris for å motta kreditbeløp for et tap. Vanligvis sendes salgsstedsrapporter etter salget med spesialpriskrav. Når forespørselen er godkjent, gir varemerkeeeieren partneren et kreditbeløp for differansen mellom den opprinnelige kostnaden og den nye autoriserte kostnaden.

Forespørsler om spesialpris gir varemerkeeeiere og partnere følgende fordeler:

- Gjør det mulig for varemerkeeeiere å støtte sine partnere i konkurranseutsatte situasjoner
- Gjør det enklere for partnere å kjøpe og lagere produkter fra varemerkeeeiere, selv om prisene sannsynligvis vil falle i fremtiden

## Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris

Hjemmesiden for forespørsel om spesialpris er startpunktet for all håndtering av forespørsler om spesialpris.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forespørsel om spesialpris. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en forespørsel om spesialpris

Du kan opprette en forespørsel om spesialpris ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede forespørsler om spesialpris. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for forespørsel om spesialpris](#) (på side 393).

### Arbeide med lister for forespørsel om spesialpris

Området for lister over forespørsler om spesialpris inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for forespørsler om spesialpris.

Liste for forespørsel om spesialpris	Beskrivelse
Alle forespørsler om spesialpris	Denne listen inneholder alle poster som er synlige for deg, uansett hvem som eier listen. Forespørsler om spesialpris filtreres ikke.
Nylig opprettede forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris, sortert etter opprettelsesdato.
Nylig endrede forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris, sortert etter endringsdato.
Mine forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier.
Mine nylig opprettede forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier, sortert etter opprettelsesdato.
Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Alle ventende forespørsler om spesialpris	Viser alle forespørsler om spesialpris med godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine ventende forespørsler om spesialpris	Viser forespørsler om spesialpris som du eier, og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt.
Mine godkjente forespørsler om spesialpris	Viser alle godkjente forespørsler om spesialpris som du eier.
Forespørsler om spesialpris som venter på min godkjenning	Viser forespørsler om spesialpris som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt, og du er neste godkjenner.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise området Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris

I området Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris vises forespørsler om spesialpris som du eier og som nylig er endret. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.



## Vise området Mine ventende forespørsler om spesialpris

I området Mine ventende forespørsler om spesialpris vises alle forespørsler om spesialpris som du eier og som har godkjenningsstatusen Venter på godkjenning eller kravstatusen Kravet er sendt. Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele denne listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris:

- [Lister over forespørsler om spesialpris](#)
- [Alle ventende forespørsler om spesialpris](#)
- [Nylig opprettede forespørsler om spesialpris](#)
- [Nylig endrede forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine ventende forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine godkjente forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine nylig opprettede forespørsler om spesialpris](#)
- [Mine nylig endrede forespørsler om spesialpris](#)
- [Forespørsler om spesialpris som venter på min godkjenning](#)
- [Ett eller flere rapportområder \(selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder, for eksempel analyserapporten for forespørsel om spesialpris, tilgjengelige på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris\)](#)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forespørsler om spesialpris.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forespørsler om spesialpris for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere forespørsler om spesialpris

Håndtering av forespørsler om spesialpris består av følgende oppgaver:

- [Koble produkter til forespørsler om spesialpris](#) (på side 382)
- [Koble programmer til forespørsler om spesialpris](#) (på side 383)
- [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning](#) (på side 383)
- [Tilbakekalle forespørsler om spesialpris](#) (på side 384)
- [Returnere forespørsler om spesialpris](#) (på side 385)
- [Avvise forespørsler om spesialpris](#) (på side 386)

- [Godkjenne forespørsler om spesialpris](#) (på side 386)
- [Annullere forespørsler om spesialpris](#) (på side 387)
- [Sende krav for forespørsler om spesialpris](#) (på side 388)
- [Avvise krav for forespørsler om spesialpris](#) (på side 388)
- [Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris](#) (på side 389)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Koble produkter til forespørsler om spesialpris

Du kan koble produkter til forespørsler om spesialpris for å gjøre følgende:

- Spore hvilke produkter som tilhører forespørselen om spesialpris
- Beregne forespurte og forhåndsgodkjente (autoriserte) totalbeløp

**MERKNAD:** Du klikker på knappen **Summer for oppdateringsforespørsel** for å beregne de forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløpene.

**Før du begynner.** Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for spesialprising. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen **Rediger oppsett** og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik kobler du et produkt til en forespørsel om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området **Alle forespørsler om spesialpris** på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil koble et produkt til.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris, og klikk på Legg til.
- 3 Velg produktet du vil legge til i forespørselen om spesialpris, i feltet Produkt.
- 4 Oppdater de nødvendige feltene på detaljsiden for produkt for spesialprising.  
Hvis du vil ha opplysninger om feltene, se [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 391).
- 5 Lagre posten.

#### ***Slik beregner du forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp***

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil beregne forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp for.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris.
- 3 Klikk på Summer for oppdateringsforespørsel i området Produkter for spesialprising.  
Forespurte og forhåndsgodkjente totalbeløp beregnes, og feltene Forespurt totalbeløp og Autorisert totalbeløp i forespørselen om spesialpris oppdateres.

## **Koble programmer til forespørsler om spesialpris**

Du kan knytte en forespørsel om spesialpris til et bestemt partnerprogram som du deltar i.

#### ***Slik kobler du programmer til forespørsler om spesialpris***

- 1 Gå til siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 2 Velg partnerprogrammet du vil legge til i forespørselen om spesialpris, i listen Partnerprogram. Klikk deretter på Lagre.

## **Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning**

Partneren, eller varemerkeeeieren på vegne av partneren, oppretter en forespørsel om spesialpris for en produktpriskorrigerings og oppgir detaljer, for eksempel årsaken til prisreduksjonen. Partneren sender forespørselen om spesialpris til varemerkeeeieren for godkjenning. Varemerkeeeieren kan velge å innvilge eller avslå forespørselen. De fleste selskaper har klart definerte prosesser for å håndtere slike forespørsler om godkjenning fra partnere. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere forespørselen om spesialpris opp mot en rekke kriterier, og på grunnlag av dette avgjøre om forespørselen skal godkjennes eller ikke.

**Før du begynner.** Forespørselen om spesialpris må først opprettes. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av poster, se [Opprette poster](#) (på side 39). Det må opprettes en arbeidsflytregel som tilordner en relevant bruker som godkjenner for forespørsler om spesialpris. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).

### *Slik sender du forespørsler om spesialpris til godkjenning*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil sende til godkjenning.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.

- 3 Velg Sendt i feltet Sendestatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.

- 4 Klikk på Lagre.

Når verdien i feltet Sendestatus er endret til Sendt og posten er lagret, skjer følgende:

- Venter på godkjenning angis som godkjenningsstatus.
- Gjeldende tidsstempel angis automatisk som sendedato.
- Distribusjonen av forespørselen om spesialpris begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i forespørselen om spesialpris basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til (hvis vedkommende ikke allerede er medlem) i teamet for forespørselen om spesialpris.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Forespørselen om spesialpris vises i listen over poster som venter på at godkjenneren skal foreta seg noe, og blir skrivebeskyttet for partneren (eieren). Det er ikke tillatt å oppdatere forespørselen om spesialpris ytterligere (for eksempel legge til eller fjerne produkter, oppdatere forespurte priser og lignende). Partneren kan bare gjøre endringer i en sendt forespørsel om spesialpris etter at den er tilbakekalt.

## Tilbakekalle forespørsler om spesialpris

Etter at en forespørsel om spesialpris er sendt til godkjenning og før den er godkjent, kan du tilbakekalle forespørselen. Når forespørselen om spesialpris er tilbakekalt, kan du fortsette å oppdatere den og sende den til godkjenning på nytt.

**Før du begynner.** Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt og godkjenningsstatusen Venter på godkjenning.

### *Slik tilbakekaller du forespørsler om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris (oppført i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris) som du vil tilbakekalle.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Tilbakekalt i feltet Sendestatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer sendestatusen til Tilbakekalt, skjer følgende:

- Godkjenningsstatusen nullstilles.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Du kan nå oppdatere forespørselen om spesialpris og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler om spesialpris, se [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning](#) (på side 383).

## Returnere forespørsler om spesialpris

Når en forespørsel om spesialpris går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner returnere den til eieren hvis det må gjøres endringer. Godkjenneren kan gi kommentarer og be om tilleggsopplysninger fra eieren.

**Før du begynner.** Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik returnerer du forespørsler om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil returnere, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.  
  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Returnert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Returnert og klikker på Lagre, skjer følgende:

- Ikke sendt angis som sendestatus for forespørselen om spesialpris.
- Datoen fjernes fra feltet Autorisasjonsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Eieren av forespørselen om spesialpris kan oppdatere forespørselen om spesialpris og sende den på nytt. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sender forespørsler om spesialpris, se [Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning](#) (på side 383).

## Avvise forespørsler om spesialpris

Når en forespørsel om spesialpris går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise forespørselen om spesialpris hvis de forespurte rabattene ikke kan innvilges.

**Før du begynner.** Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt.

### *Slik avviser du forespørsler om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil avvise, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Avvist i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Avvist og klikker på Lagre, skjer følgende:

- Sendt beholdes som sendestatus for forespørselen om spesialpris.
- Datoen fjernes fra feltet Autorisasjonsdato, men sendedatoen blir stående i feltet Sendedato.
- Det opprettes en oppgavepost basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjennerens returhandling.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når forespørselen om spesialpris er avvist, blir den skrivebeskyttet for eieren, og ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt.

## Godkjenne forespørsler om spesialpris

Avhengig av selskapets forretningsprosesser kan det være nødvendig at mer enn én person i selskapet godkjenner en forespørsel om spesialpris. Godkjenningsdistribusjon er foreløpig en manuell prosess, og bare ett godkjenningsnivå støttes. Feltet for gjeldende godkjenner må endres manuelt for å formidle forespørselen om spesialpris gjennom godkjenningsskjeden.

**Merknad:** Hver godkjenner i godkjenningsskjeden oppdaterer feltet Godkjenner, slik at godkjenningen skjer på flere nivåer.

**Før du begynner.** Forespørselen om spesialpris må ha sendestatusen Sendt før du kan godkjenne den.

### *Slik godkjenner du forespørsler om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil godkjenne, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Godkjent i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at sendestatusverdien er Sendt i Oracle CRM On Demand. Hvis sendestatusen har en annen verdi, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Det kontrolleres at det autoriserte totalbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er fastsatt for gjeldende godkjenner i Oracle CRM On Demand, og at godkjenningen ikke resulterer i en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
- Det kontrolleres at det autoriserte totalbeløpet er lik summen av autoriserte beløp for alle produkter for spesialprising i Oracle CRM On Demand. Hvis så ikke er tilfelle, mislykkes valideringen, og en feilmelding vises.
- Verdien i feltet Sist godkjent av endres til gjeldende bruker. Feltet for gjeldende godkjenner oppdateres ikke.
- Autorisasjonsdatoen endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore godkjenningshandlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel

Når forespørselen om spesialpris er godkjent, blir den skrivebeskyttet. Ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt, unntatt når du sender et relatert krav eller angir en senere utløpsdato.

## Annullere forespørsler om spesialpris

Varemerkeeeieren kan når som helst annullere en forespørsel om spesialpris hvis forespørselen ikke lenger er gyldig.

**Før du begynner.** Forespørselen om spesialpris må ha godkjenningsstatusen Godkjent.

### *Slik annullerer du en forespørsel om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil annullere, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.  
  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Annullert i feltet Godkjenningsstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer godkjenningsstatusen til Annullert, skjer følgende:

- Det kontrolleres at godkjenningsstatusverdien er Godkjent i Oracle CRM On Demand.
- Det opprettes en ny oppgave basert på en arbeidsflytregel for å spore handlingen.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

Når forespørselen om spesialpris er annullert, blir den skrivebeskyttet, og ytterligere oppdateringer av forespørselen er ikke tillatt.

## Sende krav for forespørsler om spesialpris

Partnere bruker kravprosessen for spesialprising til å kreve refundert differansen mellom den opprinnelige innkjøpskostnaden og den nye godkjente kostnaden som er autorisert i forespørselen om spesialpris. Vanligvis vil én eller flere ansatte hos varemerkeeeieren evaluere kravet opp mot en rekke kriterier, og avgjøre om kravet skal godkjennes eller ikke.

### *Slik sender du krav for forespørsler om spesialpris*

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil sende et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Angi et beløp i feltet Totalt forespurt kravbeløp på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Velg Kravet er sendt i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når verdien i feltet Kravstatus er endret til Sendt og posten er lagret, skjer følgende:

- Distribusjonen av kravet for forespørsel om spesialpris begynner. Den riktige brukeren angis i feltet Godkjenner i forespørselen om spesialpris basert på en arbeidsflytregel.
- Godkjenneren legges til i teamet for forespørselen om spesialpris, hvis vedkommende ikke allerede er medlem.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

## Avvise krav for forespørsler om spesialpris

Når et spesialpriskrav går gjennom godkjenningsskjeden, kan en godkjenner avvise det.

**Før du begynner.** Kravet for forespørsel om spesialpris må ha kravstatusen Sendt.



***Slik avviser du et krav for en forespørsel om spesialpris***

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil avvise et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Velg Kravet er avvist i feltet Kravstatus på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer kravstatusen til Kravet er avvist og klikker på Lagre, skjer følgende: De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

**Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris**

En godkjenner kan godkjenne et spesialpriskrav og gi partneren et kreditbeløp. Foreløpig støttes bare ett godkjenningsnivå for spesialpriskrav.

**Før du begynner.** Spesialpriskravet må ha kravstatusen Kravet er sendt før du kan godkjenne det.

***Slik godkjenner du krav for forespørsler om spesialpris***

- 1 Velg forespørselen om spesialpris som du vil godkjenne et krav for, i området Alle forespørsler om spesialpris på hjemmesiden for forespørsel om spesialpris.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om spesialpris.
- 3 Angi et beløp i feltet Totalt godkjent kravbeløp på siden Rediger forespørsel om spesialpris.
- 4 Velg Kravet er godkjent i feltet Kravstatus. Klikk deretter på Lagre.

Når du endrer kravstatusen til Kravet er godkjent, skjer følgende:

- Det kontrolleres at det totale godkjente kravbeløpet ikke overskrider godkjenningsgrensen som er fastsatt for godkjenneren i Oracle CRM On Demand, og at godkjenningen ikke resulterer i en negativ saldo for midler. Hvis valideringen mislykkes, vises en feilmelding.
- Datoen for kravbeslutning endres til dagens dato i Oracle CRM On Demand.
- De nødvendige e-postvarslene sendes basert på en arbeidsflytregel.

## Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer

Håndtering av produkter for spesialprising som relaterte elementer består av følgende oppgaver:

- [Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer](#) (på side 390)
- [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 391)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer

Du kan opprette et produkt for spesialprising som et relatert element i en forespørsel om spesialpris for å angi forespurt kostnad (eller andre opplysninger) for et bestemt produkt. Du oppretter et produkt for spesialprising som et relatert element i Oracle CRM On Demand ved å registrere opplysninger i et skjermbilde. Du har tilgang til dette skjermbildet fra detaljsiden for forespørselen om spesialpris.

**MERKNAD:** Før du kan opprette produkter for spesialprising, må området Produkter for spesialprising legges til på detaljsiden for forespørsel om spesialpris som et relatert element. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101).

### *Slik oppretter du produkter for spesialprising som relaterte elementer*

- 1 Rull ned til området Produkter for spesialprising på detaljsiden for forespørsel om spesialpris, og klikk på Legg til.
- 2 Velg et produkt i feltet Produktnavn.
- 3 Oppdater resten av feltene på redigeringssiden for produkt for forespørsel om spesialpris etter behov. Klikk deretter på Lagre.

Hvis du vil ha opplysninger om hvert felt, se [Felt for produkt for spesialprising](#) (på side 391).

## Felt for produkt for spesialprising

Bruk redigeringssiden for produkt for spesialprising til å opprette et nytt produkt for spesialprising. På redigeringssiden for produkt for spesialprising vises hele settet med tilgjengelige felt for et produkt for spesialprising.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navnene for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser på skjermen, kan derfor avvike fra opplysningene i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om feltene på redigeringssidene for produkt for spesialprising.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om produkt</b>	
Produkt	Navnet på produktet for forespørselen om spesialpris. Hvis forespørselen om spesialpris er relatert til en salgsmulighet, kan du bare velge produktene som finnes for denne salgsmuligheten. Hvis ikke, er alle produkter oppført.
Produkt: Produktkategori	Kategorien for produktet som overføres med produktdefinisjonen. Skrivebeskyttet.
Mengde	Den forventede mengden av produkter som vil bli solgt for denne forespørselen om spesialpris.
Valuta	Valutaen for produktet for spesialprising.
Produkt: Delnummer	Delnummeret som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Type	Produkttypen som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Status	Statusen som overføres med produktdefinisjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet.
MSRP	<p>Produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) i valutaen som brukes. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.</p> <p>Hvis en sluttkunde er definert for forespørselen om spesialpris og en prislister er knyttet til denne sluttkunden i Oracle CRM On Demand, fylles feltet MSRP ut automatisk når posten for produkt for spesialprising lagres, basert på denne prislister. Følgende betingelser må også være oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prislister som er knyttet til sluttkunden, er av typen MSRP</li> <li>■ Statusen for denne prislister er Publisert</li> <li>■ Produktet finnes i denne prislister</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Startdatoen for forespørselen om spesialpris ligger mellom gyldig fra-datoen og gyldig til-datoen for prislisten (og linjeartikkelen i prislisten)</li> </ul> <p>Hvis en prisliste ikke er knyttet til sluttkunden, blir prislisten i hodet i forespørselen om spesialpris stående tom.</p>
<b>Detaljopplysninger om forespørsel om spesialpris</b>	
Innkjøpskostnad	<p>Prisen som partneren opprinnelig betalte for produktet. Dette feltet fylles ut i Oracle CRM On Demand når posten for produkt for spesialprising lagres, basert på prislisten som er knyttet til eierpartnerfirmaet. Følgende betingelser må også være oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prislisten som er knyttet til eierpartnerfirmaet, er av typen DIST COST</li> <li>Statusen for denne prislisten er Publisert</li> <li>Produktet finnes i denne prislisten</li> <li>Startdatoen for forespørselen om spesialpris ligger mellom gyldig fra-datoen og gyldig til-datoen for prislisten (og linjeartikkelen i prislisten)</li> </ul> <p>Du kan redigere feltet Innkjøpskostnad og endre standardverdien.</p>
Forespurt kostnad	Den reduserte prisen som partneren har bedt om for forespørselen om spesialpris.
Forespurt videresalgpris	Videresalgspisen som partneren vil selge produktet for.
Autorisert kostnad	Partnerens pris som er fremforhandlet for forespørselen om spesialpris. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Foreslått videresalgpris	Videresalgspisen som er foreslått av varemerkeeeieren. Dette feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Forespurt beløp	Beregner forespurt rabatt. Beløpet beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Forespurt rabattprosent	Beregner forespurt rabattprosent. Rabattprosenten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert beløp	Beregner autorisert rabatt. Den autoriserte rabatten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert rabattprosent	Beregner autorisert rabattprosent. Den autoriserte rabattprosenten beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
<b>Begrunnelse for spesialpris</b>	
Navn på konkurrent	Navnet på konkurrenten for forespørselen om spesialpris.
Konkurrentprodukt	Navnet på konkurrentens produkt.
Pris på konkurrentprodukt	Prisen på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Navnet på den konkurrerende partneren.
Andre konkurranseopplysninger	Eventuelle andre opplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, begrunnelse for spesialpris og så videre.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som oppretter listeelementet. Denne verdien genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Denne verdien genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om dette listeelementet. Dette feltet har en begrensning på 16 350 tegn.

## Felt for forespørsel om spesialpris

Bruk redigeringssiden for forespørsel om spesialpris til å legge til en forespørsel om spesialpris eller oppdatere detaljer for en eksisterende forespørsel om spesialpris. På redigeringssiden for forespørsel om spesialpris vises hele settet med felt for en forespørsel om spesialpris.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om forespørsel om spesialpris</b>	
ID	Identifikator for forespørselen om spesialpris.
Forespørselsnavn	Det unike navnet på forespørselen om spesialpris.
Hovedpartnerfirma	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om spesialpris.

Felt	Beskrivelse
Sendestatus	Status for sending, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Forfallsdato	Datoen da forespørselen om spesialpris må være godkjent. Standardverdien i dette feltet er datoen én uke fra dagens dato.
Midler	Navnet på midlene som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som forespørselen om spesialpris er relatert til.
Sluttkunde	Sluttkunden for forespørselen om spesialpris. Hvis forespørselen er knyttet til en salgsmulighet, kan du bare velge Firma for salgsmulighet.
Opprinnelig partnerfirma	Partneren som opprinnelig opprettet forespørselen om spesialpris.
Avtaleregistrering	Avtaleregistreringen som forespørselen er relatert til.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som forespørselen om spesialpris er knyttet til.
Valuta	Valutaen som prisen er omregnet til. Du kan velge en annen valuta for å regne om prisen til en annen valuta, hvis selskapsadministratoren konfigurerer denne funksjonen.
<b>Detaljopplysninger om forespørsel om spesialpris</b>	
Startdato	Datoen og klokkeslettet da spesialprisen starter. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Sluttdato	Datoen og klokkeslettet da spesialprisen ikke lenger er gyldig. Du kan bruke kalenderkontrollene til å endre denne datoen.
Forespurt totalbeløp	Summen for forespurt beløp for hvert produkt for spesialprising genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Autorisert totalbeløp	Summen for autorisert beløp for hvert produkt for spesialprising genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Forespørselsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble opprettet.
Sendedato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble sendt.

Felt	Beskrivelse
Autorisasjonsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble godkjent.
Godkjenner	Navnet på gjeldende godkjenner.
Godkjenningsstatus	Gjeldende godkjenningsstatus for forespørselen om spesialpris, for eksempel Venter på godkjenning, Godkjent, Returnert, Avvist, Utløpt eller Annullert.
Sist godkjent av	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen om spesialpris.
Årsakskode	Angir årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
<b>Opplysninger om krav</b>	
Totalt forespurt kravbeløp	Det totale kravbeløpet som partneren ber om.
Totalt godkjent kravbeløp	Det totale kravbeløpet som godkjennes av varemerkeieren.
Kravstatus	Gjeldende status for kravet, for eksempel Pågår, Kravet er sendt, Kravet er avvist eller Kravet er godkjent.
Dato for kravbeslutning	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	<p>Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.</p> <p>Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapportene som du eller dine ledere kjører fra sidene Rapporter og Instrumentpanel.</p>
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Denne verdien genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om forespørselen om spesialpris. Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.
Eierpartnerfirma	Partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.

Felt	Beskrivelse
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.

## Midler

Bruk sidene for midler til å opprette, oppdatere og spore midler.

*Midler* er vanligvis en pengesum eller et sett med andre ressurser som er reservert for et bestemt formål. Midler kan være avsatt til markedsutvikling, samarbeidsaktiviteter, salgskampanjer og så videre. Fra sidene for midler kan du håndtere en rekke aktiviteter som fordrer forhåndsgodkjenning og prosesskrav for markedsføringsmidler. Økonomiansvarlige oppretter poster for midler.

Når du oppretter en post for midler, blir du eier av midlene og får ansvar for dem. Eiere av midler kan oppdatere eller slette poster for midler, legge til andre brukere som deltakere for midlene, opprette kredit- og debetposter samt legge til vedlegg og notater for midler.

Deltakere kan vise posten for midler, men de kan ikke redigere den. De kan også sende forespørsler om forhåndsgodkjenning og kravforespørsler for midler der de er oppført som deltakere. Økonomiansvarlige kan vise og redigere alle forespørsler om midler for midler de eier, og kan godkjenne eller avvise slike forespørsler.

**MERKNAD:** Du kan ikke redigere forespørsler om midler der verdien i feltet Status er Kravet er godkjent.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke arbeider med midler, er kanskje fanen Midler utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for midler

Hjemmesiden for midler er startpunktet for all håndtering av midler og forespørsler om midler.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for midler. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette midler eller forespørsler om midler

Du kan opprette midler eller forespørsler om midler ved å klikke på enten Midler eller Forespørsel om midler i området Opprett til venstre på hjemmesiden for midler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for midler](#) (på side 406).



## Arbeide med lister over midler eller forespørsler om midler

I områdene Lister over midler og Liste over forespørsel om midler vises flere lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de tilgjengelige standardlistene for midler.

Liste over midler	Filtre
Alle midler	Alle midler som du og dine underordnede eier
Alle aktive midler	Alle midler som du og dine underordnede eier, og som har statusen Aktiv
Mine midler	Midler med ditt navn i feltet Eier
Mine aktive midler	Midler som har ditt navn i feltet Eier og statusen Aktiv

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de tilgjengelige standardlistene for forespørsler om midler.

Liste over forespørsler om midler	Filtre
Alle forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du og dine underordnede eier
Mine forespørsler om midler	Forespørsler om midler med ditt navn i feltet Eier
Mine ventende forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du eier og som har statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.
Ventende forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler med statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.
Mine godkjente forespørsler om midler	Alle forespørsler om midler som du eier og som har statusen Forhåndsgodkjent.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise ventende forespørsler om midler

Du finner ventende forespørsler om midler i området Mine ventende forespørsler om midler, som inneholder følgende opplysningsfelt: Navn på forespørsel om midler, Midler, Forespørsel om forhåndsgodkjenning, Innvilget, Godkjent, Forespørselsdato, Forfallsdato og Status.

Ventende forespørsler om midler er forespørslene som har statusen Sendt til forhåndsgodkjenning.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig endrede midler.

### Vise åpne aktiviteter for forespørsler om midler

Du finner åpne aktiviteter for forespørsler om midler i området Forespørsel om midler - åpne aktiviteter, som inneholder følgende opplysningsfelt: Forfallsdato, Prioritet, Aktivitet, Emne og Forespørsel om midler.

Disse opplysningene danner grunnlaget for listen over åpne aktiviteter som er koblet til forespørsler om midler. Feltet Prioritet viser oppgaveprioriteten som er angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen over nylig endrede forespørsler om midler.

### Legge til områder på hjemmesiden for midler

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for midler:

- Ventende forespørsler om midler
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige på hjemmesiden for midler)

#### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for midler*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for midler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for midler for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om midler i følgende emner:

- [Midler](#) (på side 396)
- [Håndtere midler](#) (på side 399)
- [Felt for midler](#) (på side 406)

## Håndtere midler

Håndtering av midler består av følgende oppgaver:

- [Legge til deltakere for midler](#) (på side 400)
- [Legge til kreditbeløp i midler](#) (på side 400)
- [Behandle forespørsler om midler](#) (på side 401)
- [Behandle krav](#) (på side 404)
- [Plassere debetbeløp mot midler](#) (på side 405)
- [Vurdere aktivitet for midler](#) (på side 406)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

MERKNAD: Du kan oppdatere en post for midler hvis du eier posten. Deltakere for midler kan opprette og oppdatere forespørsler om midler.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Vise sporinger for poster](#) (på side 108)
- [Tilpasse sporing](#) (på side 1116)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om midler og annet relevant stoff i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for midler](#) (på side 396)
- [Felt for midler](#) (på side 406)
- [Rapporter](#) (på side 707)

- [Spore aktive](#) (på side 196)

## Legge til deltakere for midler

Når du oppretter en post for midler, blir du eier som standard. Deretter kan du legge til deltakere for midler. Når du legger til en person som deltaker, kan vedkommende vise posten for midler og sende tilhørende forespørsler om midler.

**Før du begynner.** Hvis en bruker skal vises i listen over berettigede deltakere for midler, må vedkommende først defineres som en aktiv bruker av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### *Slik legger du til en deltaker for midler*

- 1 Velg midlene.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Deltakere for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Legg til deltaker.  
**MERKNAD:** Du må kanskje legge til området Deltakere for midler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).
- 3 Klikk på oppslagsikonet på siden Legg til deltaker for midler, og velg brukeren.  
Brukerlisten består av alle personer som bruker Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Lagre posten.

## Legge til kreditbeløp i midler

Du gjør midler tilgjengelige ved å legge til et kreditbeløp.

### *Slik legger du til kreditbeløp for midler*

- 1 Velg midlene.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
  - 2 Rull ned til området Kreditbeløp for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny på tittellinjen.  
**MERKNAD:** Du må kanskje legge til området Kreditbeløp for midler i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).
  - 3 Angi opplysningene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre posten.
- 400** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

Felt	Beskrivelse
Midler	Navnet på midlene. Gjeldende midler brukes som standardnavn. (Skrivebeskyttet.)
Kredittnavn	Navnet på denne kredittposten. Maksimalt antall tegn for dette feltet er 30. (Obligatorisk felt.)
Beløp	Kreditbeløpet som du plasserer mot midlene, for eksempel NOK 5 000.
Beskrivelse	Beskrivelse av kreditbeløpet for midlene.
Utløpsdato	Siste gyldighetsdato for kreditbeløpet (MM/DD/ÅÅÅÅ). Datoen er til orientering. Bruk kalenderikonet til å velge datoen.

## Behandle forespørsler om midler

Når du vil begynne å bruke noen av midlene, oppretter du en forespørsel om midler og sender den til ansvarshavende person for godkjenning. Du og ansvarshavende sporer fremdriften i forespørselen ved å oppdatere statusfeltet.

### *Slik sender du en forespørsel om forhåndsgodkjenning*

**1** Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til området Forespørsler om midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny.

**MERKNAD:** Du må kanskje legge til området [Forespørsler om midler](#) i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

**3** Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger forespørsel om midler.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av feltopplysninger for forespørsler om midler. Administratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om forespørsel om midler</b>	
Forespørsels-ID*	Identifikator for forespørselen om midler i Oracle CRM On Demand. Forespørsels-ID-en genereres automatisk. (Obligatorisk felt.)
Navn på forespørsel om midler	Navnet på forespørselen om midler. Begrenset til 50 tegn. (Obligatorisk felt.)
Type	Angir typen midler. Dette er et egendefinerbart felt som

Felt	Beskrivelse
	<p>selskapsadministratoren kan endre. (Obligatorisk felt.)</p> <p>Det finnes to typer midler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (markedsutviklingsmidler).</b> Disse midlene brukes av selskapets salgs- eller markedsføringsavdeling for å hjelpe en partner, videreselger eller distributør med å selge og markedsføre selskapets produkter.</li> <li>■ <b>SPF (autorisasjon av spesialpris).</b> Et selskap kan bruke disse midlene til å understøtte forespørsler om spesialpris. Dette er forespørsler om midler som en partner sender for å få en spesialpris på et produkt eller en produktgruppe, vanligvis for at partneren fortsatt skal være konkurransedyktig eller oppnå en bestemt margin.</li> </ul>
Midler	Navnet på de koblede midlene. (Obligatorisk felt.)
Status	<p>Gjeldende status for forespørselen om midler. (Obligatorisk felt.)</p> <p>Standardvalgene er Kravet er godkjent, Kravet er avvist, Kravet er sendt, Pågår, Forhåndsgodkjenning er avvist, Sendt til forhåndsgodkjenning og Forhåndsgodkjent.</p> <p>Deltakere for midler kan endre statusen til Pågår, Sendt til forhåndsgodkjenning eller Kravet er sendt.</p>
Forfallsdato	Datoen da forespørselen om midler må være godkjent. (Obligatorisk felt.)
Salgsmulighet	Salgsmuligheten som midlene er knyttet til.
Firma for salgsmulighet	Firmaet som den relaterte salgsmuligheten tilhører.
Kampanje	Brukes til å koble en kampanje til midler.
Markedsføringsformål	Standardvalgene er Partnerinsitament, Felles markedsføring, Konkurrerende posisjonering, Ny produktlanisering og Kundebevaring.
Område	Standardvalgene er Afrika, Asia/Stillehavsområdet, Europa, Latin-Amerika, Midtøsten, Ingen, Nord-Amerika, Nord-Europa, Annet, Sør-Amerika, Sør-Europa og Global.
Kategori	Standardvalgene er Annonsering, Merking, Kunderarrangement, Direkteutsendelse, Utstillinger, Ledelsesarrangement, Fellesreklame, Annet, Salgskampanje, Prøver, Seminar, Pynt, Salgsmesse og Opplæring.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som forespørselen om midler gjelder.
<b>Detaljopplysninger om forespørsel om midler</b>	
Forespørsel om forhåndsgodkjenning	Beløpet du trenger for å utføre de aktuelle oppgavene.

Felt	Beskrivelse
Innvilget	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder beløpet som deltakeren har fått tildelt, basert på det forespurte beløpet i feltet Forespørsel om forhåndsgodkjenning.
Kravforespørsel	Når oppgaven er fullført, bruker deltakeren dette feltet til å fremsette krav om beløpet som er brukt til å utføre oppgaven.
Godkjent	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder beløpet som er godkjent basert på kravbeløpet.
Forespørselsdato	Standardverdien er dagens dato.
Dato for forhåndsgodkjenning	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder datoen da ansvarshavende godkjente det forespurte beløpet.
Dato for kravbeslutning	Dette feltet brukes av ansvarshavende for midlene, og inneholder datoen da ansvarshavende godkjente kravbeløpet.
Startdato	Begynnelsen på perioden som varemerkeeieren har godkjent forespørselen om midler for.
Sluttdato	Slutten på perioden som varemerkeeieren har godkjent forespørselen om midler for. Etter denne datoen er ikke forespørselen om midler gyldig lenger.
Valuta for forespørsel om midler	Valutaen som forespørselen om midler er fremsatt i.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Endret	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
Eierfirma	Dette er partnerfirmaet der eieren arbeider. Hvis eieren er en partner, fylles således feltet for eierfirma ut med navnet på partnerfirmaet som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Partneransvarlig har ansvaret for å opprettholde forbindelsene mellom partnerne og selskapet som er varemerkeeier. Partneransvarlige fungerer som primær kontaktperson for partneren.
Beskrivelse	Dette feltet har en begrensning på 250 tegn.

1 Velg Sendt til forhåndsgodkjenning som status.

2 Lagre posten.

Posten for forespørsel om midler vises i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler for ansvarshavende person.

### *Slik forhåndsgodkjenner du en forespørsel om midler*

- 1 Velg forespørselen om midler i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler.
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om midler.
- 3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:
  - a Angi ønsket dato i feltet Dato for forhåndsgodkjenning.
  - b Angi beløpet du godkjenner, i feltet Innvilget.
  - c Oppdater feltet Status til Forhåndsgodkjent.
- 4 Lagre posten.

## Behandle krav

Når ansvarshavende for midler har godkjent forespørselen om midler og du har fullført oppgaven som du ba om midler til, er du klar til å sende et krav. Når du har sendt kravet, kan ansvarshavende vurdere og godkjenne det.

### *Slik sender du et krav*

- 1 Gå til en liste med forespørsler om midler og velg en forespørsel som du vil sende et krav for, eller velg en forhåndsgodkjent forespørsel om midler (oppført i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler).

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger forespørsler om midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på knappen Rediger på siden Detaljer om forespørsel om midler.
- 3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:
  - a Angi kravbeløpet i feltet Kravforespørsel.
  - b Velg Kravet er sendt i feltet Status.
  - c Angi ønsket dato i feltet Forfallsdato.
- 4 Lagre posten.



### *Slik godkjenner du et krav*

- 1 Velg forespørselen om midler (oppført i området Ventende forespørsler om midler på hjemmesiden for midler) som du vil godkjenne et krav for.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger forespørsler om midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Vurder kravbeløpet i feltet Kravforespørsel på siden Detaljer om forespørsel om midler, og klikk på knappen Rediger.

- 3 Gjør følgende på siden Rediger forespørsel om midler:

**a** Angi beløpet du godkjenner, i feltet Godkjent.

**b** Angi en dato i feltet Dato for kravbeslutning.

**c** Velg Kravet er godkjent i feltet Status.

**MERKNAD:** Hvis du vil godkjenne midler, må du ha en tilstrekkelig verdi angitt for Godkjenningsgrense for midler i din brukerpost. Kontakt selskapsadministratoren hvis godkjenningsgrensen er utilstrekkelig. I Oracle CRM On Demand er det for øvrig ikke tillatt å godkjenne en forespørsel om midler som resulterer i en negativ saldo, med mindre det er merket av i boksen Tillat negativ saldo på detaljsiden for midlene.

- 4 Lagre posten.

Når et krav er godkjent, vises det i området Debetbeløp for midler i posten for midler.

**MERKNAD:** Når et krav er godkjent, kan du ikke lenger redigere forespørselen om midler.

## **Plassere debetbeløp mot midler**

Hvis du vil trekke et beløp fra midlene, oppretter du en debetpost.

### *Slik plasserer du et debetbeløp mot midler*

- 1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Debetbeløp for midler på detaljsiden for midler, og klikk på Ny på tittellinjen for å opprette en debetpost.

- 3 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger debetbeløp for midler.

Navnet på forespørselen om midler har en begrensning på 50 tegn.

## Vurdere aktivitet for midler

Du kan vise aktivitet for poster for midler som du eier. En økonomiansvarlig i et selskap kan vise aktivitet for alle selskapets midler og forespørsler om midler. På denne måten kan du overvåke og spore økonomisk aktivitet.

### Slik viser du aktivitet for midler

- 1 Velg midlene.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger midler, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned til området Sporing på siden Detaljer om midler.

Listen inneholder alle aktiviteter som gjelder midlene, inkludert transaksjoner, datoer og personer som er involvert.

**MERKNAD:** Du kan legge til området Sporing i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 648).

## Felt for midler

Bruk siden Rediger midler til å legge til midler eller oppdatere detaljer for eksisterende midler. På siden Rediger midler vises hele settet med felt for en post for midler.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om midler</b>	
ID for midler	Identifikator for midlene. Systemgenerert. (Obligatorisk felt.)
Navn på midler	Navnet på midlene. Begrenset til 50 tegn. (Obligatorisk felt.)
Startdato Sluttdato	Gyldig tidsrom for midlene.
Status	Standardvalgene er Aktiv, Lukket, Pågår og Suspendert.
Type	Angir typen midler. Typevalgene er: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (markedsutviklingsmidler).</b> Pengesummer som en produsents salgs- eller markedsføringsavdeling bevilger for å hjelpe en partner, videreselger eller distributør med å selge produsentens produkter eller markedsføre produsentens varemerke.</li> <li>■ <b>SPA (autorisasjon av spesialprising).</b> Gjør det mulig for partnere å be om en spesialpris for et produkt eller en gruppe av produkter som</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	selges.
Partner	Firmaer må ha feltet Partner avmerket for at de skal vises i denne valglisten.
Tillat negativ saldo	Hvis du merker av i denne boksen, kan midlene ha en negativ saldo. Hvis for eksempel saldoen for midlene er NOK 5 000, kan en forespørsel om midler på NOK 6 000 godkjennes. Hvis det ikke er merket av i denne boksen i Oracle CRM On Demand, vises en melding om at negative saldi ikke er tillatt hvis godkjenneren prøver å godkjenne den samme forespørselen på NOK 6 000. (Obligatorisk felt.)  Det er merket av i denne boksen som standard.
Målbetløp	Det samlede kronebeløpet som er målsatt for midlene. (Obligatorisk felt.)
Kreditsummer	Skrivebeskyttet felt. Summen av alle kreditbeløp som er opprettet for midlene i området Kreditbeløp for midler.
Debetsummer	Skrivebeskyttet felt. Dette er summen av alle debetbeløp som er opprettet for midlene i området Debetbeløp for midler. Når et krav om midler er godkjent, opprettes automatisk en debetpost i området Debetbeløp for midler.
Saldo	Skrivebeskyttet felt. Verdien er lik (kreditsummer - debetsummer).
Totalt forhåndsgodkjent	Skrivebeskyttet felt. Summen av alle forespørsler om midler som er godkjent for bestemte midler. Når ansvarshavende for midlene godkjenner en forespørsel om midler, gjenspeiles verdien i dette feltet.
Saldo etter forhåndsgodkjenninger	Skrivebeskyttet felt. Verdien er lik (kreditsummer - totalt forhåndsgodkjent).
Valuta for midler	Valutaen for midlene, for eksempel norske kroner eller euro. Bruk valutaikonet til å velge en valuta for midlene.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Endret	Navnet på personen som sist oppdaterte posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for oppdateringen.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om midler i følgende emner:

- [Midler](#) (på side 396)
- [Arbeide med hjemmesiden for midler](#) (på side 396)
- [Håndtere midler](#) (på side 399)

## Kurs

Et *kurs* er et strukturert opplæringsprogram som gis med en primær målsetning om å formidle et bestemt sett med ferdigheter til en enkeltperson. Mange selskaper, særlig de som leverer sammensatte produkter eller tjenester, krever at partnere og videreselgere får adekvat opplæring i og kjennskap til det de selger. Kursing blir således en mekanisme for å spre kunnskap og opplysninger om et selskaps produkter og tjenester. Et typisk kurs dreier seg om et bestemt produkt eller en produktfamilie, men et kurs kan av og til også omhandle generelle konsepter eller prinsipper. Et kurs kan være enten teoretisk eller praktisk (for eksempel praksisplasser eller laboratoriekurs) eller en blanding av disse.

I Oracle CRM On Demand kan du knytte et kurs til et bestemt produkt eller et sett med produkter. Likeledes kan du knytte et kurs til én produktkategori, flere produktkategorier eller ingen i det hele tatt. Med standardkonfigurasjonen av Oracle CRM On Demand kan du også registrere flere basisattributter ved et kurs, for eksempel varighet, kursavgift, start- og sluttdato, avhengighetsforhold til andre kurs og så videre.

Kursing kan enten tilbys av selskapet selv, settes ut til utvalgte opplæringstjenesteleverandører, eller begge deler. I Oracle CRM On Demand kan du definere listen over tredjepartsleverandører som tilbyr et kurs, og publisere listen til partnere. Når et kurs er publisert, kan partneransatte melde på kontaktpersoner til kurset.

## Arbeide med hjemmesiden for kurs

Hjemmesiden for kurs er startpunktet for all kurshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for kurs. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette et kurs

Du kan opprette et kurs ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede kurs. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av kurs, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kursfelt](#) (på side 414).

### Arbeide med kurslister

Området Lister over kurs inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for kurs.

Kursliste	Beskrivelse
-----------	-------------

Kursliste	Beskrivelse
Alle kurs	Viser alle kurs som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede kurs	Alle kurs opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist opprettede kurset vises først i listen.
Nylig endrede kurs	Alle kurs endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist endrede kurset vises først i listen.
Nylig introduserte kurs	Alle kurs som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at det sist introduserte kurset vises først i listen.
Tilbaketrukne kurs	Alle kurs som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at det første kurset som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine kurs	Alle kurs som du eier.
Mine nylig opprettede kurs	Alle kurs opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede kurs	Alle kurs oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede kurs

Området Nylig endrede kurs viser kursene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for kurs

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for kurs:

- [Alle kurs](#)
- [Nylig opprettede kurs](#)
- [Nylig endrede kurs](#)
- [Nylig introduserte kurs](#)
- [Tilbaketrukne kurs](#)
- [Mine kurs](#)
- [Mine nylig opprettede kurs](#)
- [Mine nylig endrede kurs](#)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for kurs*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kurs.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kurs for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere kurs

Kurshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 431)
- [Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer](#) (på side 411)
- [Relatere kurs til andre kurs](#) (på side 412)
- [Gjøre kurs synlige for partnere](#) (på side 412)
- [Kurspåmelding](#) (på side 413)
- [Oppdatere kurspåmeldingsposten](#) (på side 413)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Legge til notater](#) (på side 89)

### ■ Arbeide med vedlegg (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Knytte kurs til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte kurs til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis kurset bare er aktuelt for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis kurset derimot dreier seg om en løsning, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for kurs, Produktkategorier for kurs eller Løsninger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik knytter du kurs til produkter, produktkategorier eller løsninger*

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for kurs, Produktkategorier for kurs eller Løsninger for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Angi produktet (eller produktkategorien) på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

**MERKNAD:** Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere et kurs til løsninger, uansett om kurset er relatert til én løsning eller mange løsninger.

## Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer

Et kurs munner vanligvis ut i én eller flere eksamener. Hvis du består en eksamen eller eksamensserie, får du tildelt en attest. Du kan knytte et kurs til eksamener, sertifiseringer eller begge deler.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for kurs eller Kurs for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik knytter du kurs til eksamener og sertifiseringer*

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for kurs eller Kurs for sertifisering på kursdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket eksamen eller sertifisering på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere eksamens- eller sertifiseringsforbindelser.

## Relatere kurs til andre kurs

I Oracle CRM On Demand kan du relatere et kurs til andre kurs. Et kurs kan være en forutsetning for et annet kurs, en oppfølging av et annet kurs og en erstatning for et annet, muligens tilbaketrukket, kurs.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige kurs og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en kontaktperson melder seg på et kurs i Oracle CRM On Demand. Eksempel: En fullført påmelding til kurs A kan være definert som en forutsetning for påmelding til kurs B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og kontaktpersonen kan dermed melde seg på kurs B selv om vedkommende ikke er meldt på kurs A i det hele tatt.

**MERKNAD:** Et kurs kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert kurs kan derfor ikke være den samme som kurset på den overordnede siden.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik relaterer du et kurs til et annet kurs*

- 1 Klikk på navnet på kurset du vil relatere til et annet kurs, på kurslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte kurs på kursdetaljsiden.
- 3 Velg det relaterte kurset og forbindelsestypen på redigeringssiden for relaterte kurs. Klikk deretter på Lagre.

## Gjøre kurs synlige for partnere

Kurs er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre kurs synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til kursposten.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.



### *Slik gjør du kurs synlige for partnere*

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som kurset skal være synlig for, på redigeringssiden for kursteam.  
  
MERKNAD: Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.
- 3 Klikk på Lagre.

## Kurspåmelding

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å melde deg på et kurs for å forbedre din kompetanse på et bestemt produkt eller et sett med produkter.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Påmeldinger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik melder du deg på et kurs*

- 1 Klikk på navnet på kurset du vil melde deg på, på kurslistesiden.
- 2 Klikk på Meld på i området Påmeldinger for kurs på kursdetaljsiden.
- 3 Velg kurset og kandidaten du vil melde på, på redigeringssiden for kurspåmelding. Klikk deretter på Lagre.

MERKNAD: Med enkelte begrensninger støtter Oracle CRM On Demand flere påmeldinger fra samme kontaktperson til samme kurs. En kontaktperson kan ha flere grunner til å melde seg på det samme kurset mer enn én gang, eksempelvis for å fullføre en ufullstendig påmelding eller som en oppdatering. I Oracle CRM On Demand kan en kontaktperson melde seg på det samme kurset flere ganger, forutsatt at påmeldingsdatoene eller eieren av posten er forskjellige.

## Oppdatere kurspåmeldingsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere kurspåmeldingsposten. Som standard kan bare varemerkeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i påmeldingsposten. Varemerkeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Påmeldinger for kurs. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik oppdaterer du en kurspåmeldingspost:*

- 1 Klikk på koblingen Rediger for påmeldingsposten du vil endre, i området Påmeldinger for kurs på kursdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Standardverdiene for påmeldingsstatusfeltet er Påmeldt, Fullført og Ufullstendig, men denne listen er fullstendig konfigurerbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

## Kursfelt

Bruk siden Rediger kurs til å legge til et kurs eller oppdatere detaljer for et eksisterende kurs. På siden Rediger kurs vises hele settet med felt for et kurs.

**TIPS:** Du kan også redigere kurs på kurslistesiden og på kursdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Område for nøkkelopplysninger</b>	
Navn	Navnet på kurset. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte kurs ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Kurstypen du vil bruke for dette kurset.
Status	Statusen for kurset, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette feltet er obligatorisk.
Tilgjengelig fra	Datoen da kurset introduseres. Dette feltet er nyttig hvis du planlegger å introdusere et kurs i løpet av de neste månedene, men ønsker å gjøre det kjent for partnerfellesskapet før introduksjonstidspunktet. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt det aktuelle kurset skal vises i listen Nylig introduserte kurs på hjemmesiden for kurs.
ID for kurs	Intern identifikator for kurset. Denne identifikatoren er vanligvis unik innenfor et selskap, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som dette kurset dreier seg om. Bruk bare dette feltet hvis kurset gjelder én produktkategori. Hvis kurset er like aktuelt for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for kursproduktkategorier i stedet.

Felt	Beskrivelse
Primært produkt	Hovedproduktet som kurset dreier seg om. Hvis kurset gjelder mer enn ett produkt, bruker du det produktrelaterte elementet til å registrere listen med produkter. Bruk bare dette feltet hvis kurset gjelder ett produkt. Hvis kurset er like aktuelt for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for kursprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som kurset tilbys. Bruk dette feltet til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på at kurset snart går ut av sirkulasjon. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt det aktuelle kurset skal vises i listen Tilbaketrukne kurs på hjemmesiden for kurs.
<b>Område for kursdetaljer</b>	
Varighet (timer)	Kursets varighet.
Lengde for kurs (dager)	Kursets kalenderlengde. Kurs med lengre varighet (vanligvis mer enn 8 timer) strekker seg normalt over flere dager.
Format	Angir gjennomføringsformatet for kurset.
Middels	Angir gjennomføringsmediet for kurset.
Ekstern unik ID	Den unike identifikatoren for kurset i et eksternt system. Denne ID-en er nødvendig når du importerer data fra et eksternt system og trenger å vite om et inngående kurs er importert tidligere.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om kurset. Feltet Web-område er nyttig hvis kursopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for kurs	Kostnaden ved å ta kurset.
Betalingsvalg	Metoden som skal brukes til å betale for kurset, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Hvis flere betalingsvalg er tillatt, må du derfor definere dem som en verdi i rullegardinlisten, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
<b>Område for kontaktpersonopplysninger</b>	
Kontaktperson	Hovedkontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson: Selskap	Selskapet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for kurset. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som opprettet kurset.
Opprettet: Dato	Datoen da kurset ble opprettet.
Eier	Den nåværende eieren av kurset.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kurset. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte kurset. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da kurset sist ble oppdatert.

## Kurspåmeldingsfelt

Bruk siden Påmelding for kurs til å melde deg på et kurs. På siden Påmelding for kurs vises hele settet med felt for en kurspåmelding.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om påmelding</b>	
Kurs	Navnet på kurset. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for kurspåmeldingen.
Påmeldingsdato	Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse. Kan endres under og etter opprettelse.
Påmeldingsstatus	Gjeldende status for kurspåmeldingen. Den forhåndskonfigurerte standardverdien er Påmeldt ved opprettelse.
Kandidat	Navnet på kandidaten som skal delta på kurset. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Påmeldingsnummer	Påmeldingsnumre er vanligvis unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fullføringsdato	Datoen da kandidaten fullførte kurset.
Partner for kurs	Partnerselskapet der kandidaten meldes på det aktuelle kurset.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som er påmeldt kurset.
Opprettet: Dato	Datoen da personen ble påmeldt kurset.
Eier	Den nåværende eieren av kurspåmeldingen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om kurspåmeldingen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte kurspåmeldingen. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da kurspåmeldingen sist ble oppdatert.

## Eksamener

En *eksamen* er en metode for å måle en persons kompetanse i en bestemt ferdighet eller et sett med ferdigheter. Eksamener er vanligvis det neste logiske trinnet når en person har gjennomført et kurs. Et kurs munner normalt ut i én eller flere eksamener, og det forventes at deltakerne registrerer seg og går opp til eksamen etter å ha gjennomført et kurs. Mange selskaper regner først et kurs for fullført når alle avsluttende eksamener er bestått med minst en minimumskarakter.

I likhet med et kurs kan også en eksamen knyttes til et produkt eller en produktgruppe samt en produktkategori eller flere produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du angi et en eksamen gjelder for et bestemt produkt eller et sett med produkter eller produktkategorier. Du kan også knytte en eksamen til ett eller flere kurs, slik at den logiske progresjonen fra kurs til eksamen kan defineres nøyaktig.

Ettersom eksamener vanligvis administreres og håndteres av godkjente eksterne tjenesteleverandører, og ikke av selskapet selv, kan du i Oracle CRM On Demand definere en liste over slike tredjepartsleverandører for en bestemt eksamen. Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å registrere alle kontaktpersoner du har tilgang til, for en eksamen.

## Arbeide med hjemmesiden for eksamen

Hjemmesiden for eksamen er startpunktet for all eksamenshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for eksamen. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en eksamen

Du kan opprette en eksamen ved å klikke på knappen *Ny* i området *Nylig endrede eksamener*. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av eksamener, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Eksamensfelt](#) (på side 424).

### Arbeide med eksamenslister

Området *Lister over eksamener* inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for eksamener.

Eksamensliste	Beskrivelse
Alle eksamener	Viser alle eksamener som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede eksamener	Alle eksamener opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede eksamenen vises først i listen.
Nylig endrede eksamener	Alle eksamener endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede eksamenen vises først i listen.
Nylig introduserte eksamener	Alle eksamener som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at

Eksamensliste	Beskrivelse
	den sist introduserte eksamenen vises først i listen.
Tilbaketrukne eksamener	Alle eksamener som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første eksamenen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine eksamener	Alle eksamener som du eier.
Mine nylig opprettede eksamener	Alle eksamener opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede eksamener	Alle eksamener oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede eksamener

Området Nylig endrede eksamener viser eksamenene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for eksamen

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for eksamen:

- Alle eksamener
- Nylig opprettede eksamener
- Nylig endrede eksamener
- Nylig introduserte eksamener
- Tilbaketrukne eksamener
- Mine eksamener
- Mine nylig opprettede eksamener
- Mine nylig endrede eksamener

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for eksamen*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for eksamen.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for eksamen for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere eksamener

Eksamenshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 420)
- [Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer](#) (på side 421)
- [Relatere eksamener til andre eksamener](#) (på side 421)
- [Gjøre eksamener synlige for partnere](#) (på side 422)
- [Registrering for eksamener](#) (på side 423)
- [Oppdatere eksamensregistreringsposten](#) (på side 423)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte eksamener til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis eksamenen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis eksamenen derimot dreier seg om en løsning, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

**Før du begynner.**



Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for eksamen, Produktkategorier for eksamen eller Løsninger for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik knytter du eksamener til produkter, produktkategorier eller løsninger*

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for eksamen, Produktkategorier for eksamen eller Løsninger for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi produktet eller produktkategorien på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

**MERKNAD:** Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en eksamen til løsninger, uansett om eksamenen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

## Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer

En eksamen eller eksamensserie utgjør vanligvis slutføringen av et kurs eller en sertifisering. Hvis du består eksamenen eller eksamensserien, fullfører du kurset eller får tildelt en attest. Du kan knytte en eksamen til kurs, sertifiseringer eller begge deler.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for kurs eller Eksamener for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik knytter du eksamener til kurs og sertifiseringer*

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for kurs eller Eksamener for sertifisering på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket kurs eller sertifisering på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.
- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere kurs- eller sertifiseringsforbindelser.

## Relatere eksamener til andre eksamener

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en eksamen til andre eksamener. En eksamen kan være en forutsetning for en annen eksamen, en oppfølging av en annen eksamen og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrukket, eksamen.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige eksamener og interne avhengighetsforhold overfor partnere.

Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en kontaktperson registrerer seg for en eksamen i Oracle CRM On Demand. Eksempel: En bestått eksamen A kan være definert som en forutsetning for registrering til eksamen B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og kontaktpersonen kan dermed registrere seg for eksamen B selv om vedkommende ikke har bestått eksamen A eller ikke har registrert seg for denne eksamenen i det hele tatt.

**MERKNAD:** En eksamen kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert eksamen kan derfor ikke være den samme som eksamenen på den overordnede siden.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte eksamener. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### ***Slik relaterer du en eksamen til en annen eksamen***

- 1 Klikk på navnet på eksamenen du vil relatere til en annen eksamen, på eksamenslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte eksamener på eksamensdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte eksamenen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relaterte eksamener.
- 4 Klikk på Lagre.

## **Gjøre eksamener synlige for partnere**

Eksamener er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre eksamener synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til eksamensposten.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### ***Slik gjør du eksamener synlige for partnere***

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som eksamenen skal være synlig for, på redigeringssiden for eksamensteam.

**MERKNAD:** Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

## Registrering for eksamener

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å registrere deg for en eksamen for å dokumentere din kompetanse på et bestemt produkt eller et sett med produkter.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Registreringer for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik registrerer du deg for en eksamen*

- 1 Klikk på navnet på eksamenen du vil registrere deg for, på eksamenslistesiden.
- 2 Klikk på Register i området Registreringer for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 3 Velg eksamenen og kandidaten du vil registrere, på redigeringsiden for eksamensregistrering.
- 4 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Med enkelte begrensninger støtter Oracle CRM On Demand flere registreringer fra samme kontaktperson for samme eksamen. En kontaktperson kan ha flere grunner til å registrere seg for den samme eksamenen mer enn én gang, eksempelvis for å forbedre et tidligere resultat, bestå en underkjent eksamen eller fornye et utløpt resultat. I Oracle CRM On Demand kan en kontaktperson registrere seg for den samme eksamenen flere ganger, forutsatt at eksamensdatoene eller eieren av posten er forskjellige.

## Oppdatere eksamensregistreringsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere eksamensregistreringsposten. Som standard kan bare varemerkeieierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i registreringsposten. Varemerkeieierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Registreringer for eksamen. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik oppdaterer du eksamensregistreringsposten:*

- 1 Klikk på koblingen Rediger for registreringsposten du vil endre, i området Registrering for eksamen på eksamensdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.

### 3 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Standardverdiene for registreringsstatusfeltet er Registrert, Godkjent og Mislykket, men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og du kan endre den i henhold til bedriftens behov.

## Eksamensfelt

Bruk siden Rediger eksamen til å legge til en eksamen eller oppdatere detaljer for en eksisterende eksamen. På siden Rediger eksamen vises hele settet med felt for en eksamen.

**TIPS:** Du kan også redigere eksamener på eksamenslistesiden og på eksamensdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Område for nøkkelopplysninger</b>	
Navn	Navnet på eksamenen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte eksamener ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Eksamenstypen du vil bruke for denne eksamenen.
Status	Statusen for eksamenen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette feltet er obligatorisk.
Tilgjengelig fra	Datoen da eksamenen introduseres. Dette feltet er nyttig hvis du planlegger å introdusere en eksamen i løpet av de neste månedene, men ønsker å gjøre det kjent for partnerfellesskapet før introduksjonstidspunktet. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt den aktuelle eksamenen skal vises i listen Nylig introduserte eksamener på hjemmesiden for eksamen.
ID for eksamen	Intern identifikator for eksamenen. Denne identifikatoren er vanligvis unik innenfor et selskap, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som denne eksamenen dreier seg om. Bruk bare dette feltet hvis eksamenen gjelder én produktkategori. Hvis eksamenen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for eksamensproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Hovedproduktet som eksamenen dreier seg om. Hvis eksamenen gjelder mer enn ett produkt, bruker du det produktrelaterte elementet til å registrere listen med produkter. Bruk bare dette feltet hvis eksamenen gjelder ett produkt. Hvis eksamenen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker

Felt	Beskrivelse
	området for relatert element for eksamensprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som eksamenen tilbys. Bruk dette feltet til å gjøre partnerfellesskapet oppmerksom på at eksamenen snart går ut av sirkulasjon. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt den aktuelle eksamenen skal vises i listen Tilbaketrukne eksamener på hjemmesiden for eksamen.
<b>Område for eksamensdetaljer</b>	
Antall spørsmål	Totalt antall spørsmål i eksamenen.
Tillatt tid (minutter)	Antall minutter som det er tillatt å bruke på eksamenen.
Høyeste resultat	Det høyeste oppnåelige resultatet for eksamenen.
Resultat for bestått	Minimumsresultatet som må oppnås for å bestå eksamenen.
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som eksamensresultatet er gyldig.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om eksamenen. Feltet Web-område er nyttig hvis eksamensopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Format	Angir gjennomføringsformatet for eksamenen.
Middels	Angir gjennomføringsmediet for eksamenen.
Karaktermetode	Metoden som brukes til å gi en eksamenskarakter.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for eksamen	Kostnaden ved å ta eksamenen.
Betalingsvalg	Metoden som skal brukes til å betale for eksamenen, for eksempel Kredittkort eller Sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Hvis flere betalingsvalg er tillatt, må du derfor definere dem som en verdi i rullegardinlisten, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
<b>Område for kontaktpersonopplysninger</b>	
Kontaktperson	Velg hovedkontaktpunktet for eksamenen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson: Selskap	Selskapet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles automatisk ut med en verdi som er basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for eksamenen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som opprettet eksamenen.
Opprettet: Dato	Datoen da eksamenen ble opprettet.
Eier	Den nåværende eieren av eksamenen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om eksamenen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte eksamenen. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da eksamenen sist ble oppdatert.

## Eksamensregistreringsfelt

Bruk siden Registrering for eksamen til å registrere deg for en eksamen. På siden Registrering for eksamen vises hele settet med felt for en eksamensregistrering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

**426** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om registrering</b>	
Eksamen	Navnet på eksamenen. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for eksamensregistreringen.
Registreringsdato	Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse. Kan endres under og etter opprettelse.
Registreringsstatus	Gjeldende status for eksamensregistreringen.
Partner for eksamen	Partnerselskapet som administrerer den aktuelle eksamenen som kandidaten registrerer seg for.
Resultat utløper	Datoen da resultatet eller karakteren utløper.
Kandidat	Navnet på kandidaten som skal ta eksamenen. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Registreringsnummer	Registreringsnumre er vanligvis unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fullføringsdato	Datoen da kandidaten fullførte eksamenen.
Oppnådd resultat	Et eventuelt numerisk resultat oppnådd på eksamenen.
Oppnådd karakter	En eventuell bokstavkarakter oppnådd på eksamenen.
Dato for eksamen	Datoen da eksamenen arrangeres.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som har registrert seg for eksamenen.
Opprettet: Dato	Datoen da personen registrerte seg for eksamenen.
Eier	Den nåværende eieren av eksamensregistreringen.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om eksamensregistreringen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte eksamensregistreringen. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da eksamensregistreringen sist ble oppdatert.

## Sertifisering

En *sertifisering* er dokumentasjon på en persons kompetanse innenfor et bestemt sett med ferdigheter. En eksamen måler en persons kompetanse, mens en sertifisering bekrefter at vedkommende er kompetent. Sertifiseringer tildeles vanligvis etter at en person har bestått én eller flere eksamener, og sertifiseringer kan derfor anses som en logisk progresjon fra kurs og eksamener.

Sertifiseringer har vanligvis en tilknyttet utløpsdato, selv om dette ikke er obligatorisk. Dette betyr at en person som innehar en attest, bare kan kreve å bli sertifisert i en definert periode. Deretter må vedkommende søke om sertifisering på nytt. Når en sertifisering har en utløpsdato, er årsaken vanligvis at utstederselskapet forventer at ferdigheten eller teknologien (som attesten er tildelt for) vil utvikle seg eller bli foreldet.

I motsetning til kurs og eksamener, som ikke trenger å være knyttet til produkter, tildeles en sertifisering nesten alltid for et bestemt produkt eller sett med produkter. Oracle CRM On Demand støtter tilknytning av en attest til kurs, eksamener, produkter, produktkategorier og løsninger. Ingen av disse tilknytningene er obligatoriske, og du kan således tilknytte så mange eller så få av disse som ønskelig til en sertifisering. I noen tilfeller kan du også definere en sertifisering som ikke er knyttet til et kurs, en eksamen, et produkt, en produktkategori eller en løsning i det hele tatt.

## Arbeide med hjemmesiden for sertifisering

Hjemmesiden for sertifisering er startpunktet for all håndtering av sertifiseringer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for sertifisering. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en sertifisering

Du kan opprette en sertifisering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede sertifiseringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av sertifiseringer, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Sertifiseringsfelt](#) (på side 434).

### Arbeide med sertifiseringslister

Området Lister over sertifiseringer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for sertifiseringer.

Sertifiseringsliste	Beskrivelse
Alle sertifiseringer	Viser alle sertifiseringer som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede sertifiseringer	Alle sertifiseringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede sertifiseringen vises først i listen.



Sertifiseringsliste	Beskrivelse
Nylig endrede sertifiseringer	Alle sertifiseringer endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede sertifiseringen vises først i listen.
Nylig introduserte sertifiseringer	Alle sertifiseringer som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte sertifiseringen vises først i listen.
Tilbaketrukne sertifiseringer	Alle sertifiseringer som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første sertifiseringen som skal trekkes tilbake, vises først i listen.
Mine sertifiseringer	Alle sertifiseringer som du eier.
Mine nylig opprettede sertifiseringer	Alle sertifiseringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede sertifiseringer	Alle sertifiseringer oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede sertifiseringer

Området Nylig endrede sertifiseringer viser sertifiseringene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for sertifisering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for sertifisering:

- Alle sertifiseringer
- Nylig opprettede sertifiseringer
- Nylig endrede sertifiseringer

- Nylig introduserte sertifiseringer
- Tilbaketrukne sertifiseringer
- Mine sertifiseringer
- Mine nylig opprettede sertifiseringer
- Mine nylig endrede sertifiseringer

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for sertifisering*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for sertifisering.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for sertifisering for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere sertifiseringer

Sertifiseringshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 431)
- [Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs](#) (på side 431)
- [Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer](#) (på side 432)
- [Gjøre sertifiseringer synlige for partnere](#) (på side 432)
- [Be om sertifisering](#) (på side 433)
- [Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten](#) (på side 433)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte sertifiseringer til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis sertifiseringen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis sertifiseringen derimot dreier seg om én eller flere løsninger, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for sertifisering, Produktkategorier for sertifisering eller Løsninger for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik knytter du sertifiseringer til produkter, produktkategorier eller løsninger*

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for sertifisering, Produktkategorier for sertifisering eller Løsninger for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

**MERKNAD:** Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en sertifisering til løsninger, uansett om sertifiseringen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

## Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs

En sertifisering krever vanligvis at du tar et kurs eller en kursserie, og disse kursene munner ut i én eller flere eksamener. Hvis du består en eksamen eller eksamensserie, får du tildelt en attest. Du kan knytte en sertifisering til eksamener, kurs eller begge deler.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Eksamener for sertifisering eller Kurs for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik knytter du sertifiseringer til eksamener og kurs*

- 1 Klikk på Legg til i området Eksamener for sertifisering eller Kurs for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi ønsket eksamen eller kurs på redigeringssiden.
- 3 Klikk på Lagre.

- 4 Gjenta fremgangsmåten ovenfor for å legge til flere eksamens- eller kursforbindelser.

## Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en sertifisering til andre sertifiseringer. En sertifisering kan være en forutsetning for en annen sertifisering, en oppfølging av en annen sertifisering og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrunket, sertifisering.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av tilgjengelige sertifiseringer og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en sertifisering tildeles i Oracle CRM On Demand. Eksempel: Oppnådd sertifisering A kan være definert som en forutsetning for tildeling av sertifisering B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og sertifisering B kan derfor tildeles en kontaktperson selv om vedkommende ikke innehar sertifisering A.

**MERKNAD:** En sertifisering kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert sertifisering kan derfor ikke være den samme som sertifiseringen i den overordnede posten.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte sertifiseringer. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik relaterer du en sertifisering til en annen sertifisering*

- 1 Klikk på navnet på sertifiseringen du vil relatere til en annen sertifisering, på sertifiseringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte sertifiseringer på sertifiseringsdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte sertifiseringen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relatert sertifisering. Klikk deretter på Lagre.

## Gjøre sertifiseringer synlige for partnere

Sertifiseringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre sertifiseringer synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til sertifiseringsposten.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik gjør du sertifiseringer synlige for partnere*

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som sertifiseringen skal være synlig for, på redigeringssiden for sertifiseringsteam.  
**MERKNAD:** Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.
- 3 Klikk på Lagre.

## Be om sertifisering

Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å be om sertifisering for et bestemt produkt eller sett med produkter.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik ber du om sertifisering*

- 1 Klikk på navnet på sertifiseringen du vil be om, på sertifiseringslistesiden.
- 2 Klikk på Forespørsel om sertifisering i området Forespørsler om sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 3 Velg sertifiseringen og sertifiseringskandidaten på redigeringssiden for sertifiseringsforespørsler. Klikk deretter på Lagre.

**MERKNAD:** Flere sertifiseringsforespørsler for samme kontaktperson støttes, ettersom kontaktpersoner kan ha behov for å be om den samme sertifiseringen mer enn én gang, enten fordi den eksisterende sertifiseringen har utløpt eller fordi en tidligere forespørsel ble avslått i Oracle CRM On Demand. Det er derfor mulig å sende flere forespørsler om samme sertifisering for samme kontaktperson, forutsatt at forespørselsdatoene er forskjellige.

## Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere sertifiseringsforespørselsposten. Som standard kan bare varemerkeieierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i forespørselsposten. Varemerkeieierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om sertifisering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik oppdaterer du en sertifiseringsforespørselspost*

- 1 Klikk på koblingen Rediger for forespørselsposten du vil endre, i området Forespørsler om sertifisering på sertifiseringsdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Standardverdiene for sertifiseringsstatusfeltet er Forespurt, Innvilget og Avslått, men denne listen er fullstendig konfigurerbar, og selskapsadministratoren kan endre den i henhold til bedriftens behov.

## Sertifiseringsfelt

Bruk siden Rediger sertifisering til å legge til en sertifisering eller oppdatere detaljene for en eksisterende sertifisering. På siden Rediger sertifisering vises hele settet med felt for en sertifisering.

**TIPS:** Du kan også redigere sertifiseringer på sertifiseringslistesiden og på sertifiseringsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Område for nøkkelopplysninger</b>	
Navn	Navnet på sertifiseringen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår dupliserte sertifiseringer ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette er et obligatorisk felt.
Type	Sertifiseringstypen du vil bruke for denne sertifiseringen.
Status	Statusen for sertifiseringen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige statusverdiene, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgjengelig fra	Den første datoen som sertifiseringen er tilgjengelig for forespørsler. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne sertifiseringen skal vises i listen Nylig introduserte sertifiseringer på hjemmesiden for sertifisering.
ID for sertifisering	En intern identifikator for sertifiseringen. Denne er vanligvis unik, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som kontaktpersonen vil bli sertifisert for når sertifiseringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis sertifiseringen gjelder én produktkategori. Hvis sertifiseringen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for sertifiseringsproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produktet som partnerselskapet vil bli sertifisert for når sertifiseringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis sertifiseringen gjelder ett produkt. Hvis sertifiseringen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for sertifiseringsprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som sertifiseringen tilbys. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne sertifiseringen skal vises i listen Tilbaketrukne sertifiseringer på hjemmesiden for sertifisering.
<b>Område for sertifiseringsdetaljer</b>	
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som sertifiseringen er gyldig etter at den er tildelt en kontaktperson. Dette feltet er bare til orientering. Gyldighetsperioden for en tildelt sertifisering angis ikke automatisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt du kan fornye sertifiseringen som er tildelt en kontaktperson.
Web-område	URL-adressen til en side som inneholder tilleggsopplysninger om sertifiseringen. Feltet Web-område er nyttig hvis sertifiseringsopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for sertifisering	Kostnaden ved tildeling av sertifiseringen.
Betalingsvalg	Metodene som skal brukes til å betale for sertifiseringen, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt, men du kan tillate flere betalingsvalg, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
<b>Område for kontaktpersonopplysninger</b>	
Kontaktperson	Kontaktpersonen for sertifiseringen.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Firma	Firmanavnet for kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.

Felt	Beskrivelse
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapet til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for sertifiseringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som opprettet sertifiseringsposten.
Opprettet: Dato	Datoen da sertifiseringsposten ble opprettet.
Eier	Den nåværende eieren av sertifiseringsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om sertifiseringsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte sertifiseringsposten. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da sertifiseringsposten sist ble oppdatert.

## Sertifiseringsforespørselsfelt

Bruk siden Forespørsel om sertifisering til å be om en sertifisering. På siden Forespørsel om sertifisering vises hele settet med felt for en sertifiseringsforespørsel.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om forespørsel</b>	
Sertifisering	Navnet på sertifiseringen som forespørselen gjelder. Dette feltet er obligatorisk.



Felt	Beskrivelse
Mål	Et eventuelt mål for sertifiseringsforespørselen.
Forespørselsdato	Datoen for den forespurte sertifiseringen. Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse, men denne kan endres under og etter opprettelse.
Nummer på sertifisering	Sertifiseringsnumrene, som vanligvis er unike, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt den tildelte sertifiseringen er fornybar.
Kandidat	Navnet på kandidaten som ber om sertifisering. Må være en kontaktperson som allerede er definert i Oracle CRM On Demand. Dette feltet er obligatorisk.
Dato for sertifisering	Datoen da kandidaten fikk tildelt sertifiseringen.
Sertifiseringsstatus	Gjeldende status for sertifiseringsforespørselen.
Utløpsdato	Datoen da den tildelte sertifiseringen utløper.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som har bedt om sertifiseringen.
Opprettet: Dato	Datoen da sertifiseringsforespørselen ble opprettet.
Eier	Den nåværende eieren av sertifiseringsforespørselsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om sertifiseringsforespørselsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte sertifiseringsforespørselsposten. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da sertifiseringsforespørselsposten sist ble oppdatert.

## Akkreditering

En *akkreditering* er dokumentasjon på et partnerselskaps mulighet eller kompetanse til å selge en vare eller levere en akseptabel tjenestekvalitet. Mens sertifiseringer tildeles en enkeltperson, blir akkrediteringer tildelt et partnerselskap. Partnerselskaper tildeles en akkreditering når de oppfyller flere krav. Ett av kravene er vanligvis å ha et forhåndsdefinert minimumsantall ansatte med bestemte sertifiseringer. En akkreditering kan således anses som en samling av sertifiseringer, og er det neste trinnet i den logiske progresjonen fra kurs til eksamener til sertifiseringer.

Akkrediteringer kan knyttes til produkter, produktkategorier og løsninger, og de kan også relateres til andre akkrediteringer.

## Arbeide med hjemmesiden for akkreditering

Hjemmesiden for akkreditering er startpunktet for all håndtering av akkrediteringer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for akkreditering. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en akkreditering

Du kan be om en akkreditering ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede akkrediteringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av akkrediteringer, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Akkrediteringsfelt](#) (på side 444).

### Arbeide med akkrediteringslister

Området Lister over akkrediteringer inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for akkrediteringer.

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
Alle akkrediteringer	Viser alle akkrediteringer som er synlige for deg, uansett eier.
Nylig opprettede akkrediteringer	Alle akkrediteringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist opprettede akkrediteringen vises først i listen.
Nylig endrede akkrediteringer	Alle akkrediteringer endret i løpet av de siste 30 dagene som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist endrede akkrediteringen vises først i listen.
Nylig introduserte akkrediteringer	Alle akkrediteringer som er gjort tilgjengelige i løpet av de siste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er omvendt kronologisk, slik at den sist introduserte akkrediteringen vises først i listen.
Tilbaketrukne akkrediteringer	Alle akkrediteringer som skal trekkes tilbake i løpet av de neste 90 dagene og som er synlige for deg. Standard sorteringsrekkefølge er kronologisk, slik at den første akkrediteringen som skal trekkes tilbake,

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
	vises først i listen.
Mine akkrediteringer	Alle akkrediteringer som du eier.
Mine nylig opprettede akkrediteringer	Alle akkrediteringer opprettet i løpet av de siste 30 dagene som du eier.
Mine nylig endrede akkrediteringer	Alle akkrediteringer oppdatert i løpet av de siste 30 dagene som du eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede akkrediteringer

Området Nylig endrede akkrediteringer viser akkrediteringene som sist ble endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for akkreditering

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for akkreditering:

- Alle akkrediteringer
- Nylig opprettede akkrediteringer
- Nylig endrede akkrediteringer
- Nylig introduserte akkrediteringer
- Tilbaketrukne akkrediteringer
- Mine akkrediteringer
- Mine nylig opprettede akkrediteringer
- Mine nylig endrede akkrediteringer

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for akkreditering*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for akkreditering.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for akkreditering for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere akkrediteringer

Akkrediteringshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 440)
- [Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer](#) (på side 441)
- [Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering](#) (på side 442)
- [Gjøre akkrediteringer synlige for partnere](#) (på side 442)
- [Be om akkreditering](#) (på side 443)
- [Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten](#) (på side 443)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte akkrediteringer til et valgfritt antall produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis akkrediteringen bare er aktuell for ett produkt eller én produktkategori, velger du ønsket verdi i henholdsvis feltet for primært produkt eller feltet for primær produktkategori. Hvis akkrediteringen derimot dreier seg om én eller flere løsninger, mer enn ett produkt eller mer enn én produktkategori, følger du fremgangsmåten nedenfor.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Produkter for akkreditering, Produktkategorier for akkreditering eller Løsninger for akkreditering. Hvis området

for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### ***Slik knytter du akkrediteringer til produkter, produktkategorier eller løsninger***

- 1 Klikk på Legg til i området Produkter for akkreditering, Produktkategorier for akkreditering eller Løsninger for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Angi produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klikk på Lagre.
- 3 Gjenta fremgangsmåten ovenfor så mange ganger som nødvendig for å definere alle forbindelsene.

**MERKNAD:** Følg fremgangsmåten ovenfor for å relatere en akkreditering til løsninger, uansett om akkrediteringen er relatert til én løsning eller mange løsninger.

## **Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer**

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en akkreditering til andre akkrediteringer. En akkreditering kan være en forutsetning for en annen akkreditering, en oppfølging av en annen akkreditering og en erstatning for en annen, muligens tilbaketrunket, akkreditering.

Disse opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som hjelp til å gi en helhetlig presentasjon av akkrediteringer og interne avhengighetsforhold overfor partnere. Forbindelseskravene som er angitt i dette området, vil ikke bli brukt når en akkreditering tildeles i Oracle CRM On Demand. Eksempel: Oppnådd akkreditering A kan være definert som en forutsetning for tildeling av akkreditering B, men denne forutsetningen vil ikke bli brukt i Oracle CRM On Demand, og akkreditering B kan derfor tildeles et partnerselskap selv om selskapet ikke innehar akkreditering A.

**MERKNAD:** En akkreditering kan ikke være relatert til seg selv, og verdien i feltet Relatert akkreditering kan derfor ikke være den samme som akkrediteringen i den overordnede posten.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Relaterte akkrediteringer. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### ***Slik relaterer du en akkreditering til en annen akkreditering***

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil relatere til en annen akkreditering, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Relaterte akkrediteringer på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3 Velg den relaterte akkrediteringen og forbindelsestypen på redigeringssiden for relatert akkreditering, og klikk deretter på Lagre.

## Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering

En *akkreditering* er dokumentasjon på et partnerselskaps mulighet eller kompetanse til å levere et produkt eller en tjeneste. Du kan bruke Oracle CRM On Demand til å angi sertifiseringskravene for en akkreditering. Eksempel: For at et partnerselskap skal kunne få tildelt en akkreditering, må 10 % av de ansatte ha nødvendig sertifisering, og minst to ansatte må inneha denne sertifiseringen. Hvis selskapet eksempelvis har 40 tekniske medarbeidere, må minst fire ansatte inneha den nødvendige sertifiseringen. Hvis selskapet bare har 15 ansatte, må selskapet likevel ha to ansatte med den nødvendige sertifiseringen.

Sertifiseringskravene som er angitt i dette området, brukes ikke i Oracle CRM On Demand når en akkreditering tildeles. De registrerte opplysningene er bare til orientering, og er hovedsakelig ment som informasjon til partnere om akkrediteringskravene.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Sertifisering for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik registrerer du sertifiseringskrav for en akkreditering*

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil registrere sertifiseringskrav for, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Legg til i området Sertifiseringer for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3 Velg ønsket sertifisering i plukklissen Sertifisering.
- 4 Skriv inn et tall i feltet Antall sertifiseringer hvis du vil angi et minimumsantall ansatte som må inneha denne sertifiseringen.
- 5 Skriv inn en prosent i feltet Sertifiserte ansatte i prosent hvis du vil angi en minimumsprosentandel av ansatte som må inneha denne sertifiseringen. Klikk deretter på Lagre.

## Gjøre akkrediteringer synlige for partnere

Akkrediteringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gjøre akkrediteringer synlige ved å legge til partneransatte i et team, og knytte dette teamet til akkrediteringsposten.

### **Før du begynner.**

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Team for akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik gjør du akkrediteringer synlige for partnere*

- 1 Klikk på Legg til brukere i området Team for akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.

- 2 Angi brukernavn, teamrolle og posttilgang for hver partneransatt som akkrediteringen skal være synlig for, på redigeringssiden for akkrediteringsteam.

**MERKNAD:** Oracle anbefaler at du gir skrivebeskyttet tilgang til de partneransatte som er teammedlemmer.

- 3 Klikk på Lagre.

## Be om akkreditering

Hvis du mener at ditt selskap oppfyller kravene til akkreditering, kan du be partnerselskapet om å bli akkreditert.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### Slik ber du om akkreditering

- 1 Klikk på navnet på akkrediteringen du vil be om, på akkrediteringslistesiden.
- 2 Klikk på Forespørsel om akkreditering i området Forespørsel om akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 3 Velg akkrediteringen og partneren på redigeringssiden for akkrediteringsforespørsel, og klikk deretter på Lagre.

**MERKNAD:** Partnerselskaper kan ha behov for å be om den samme akkrediteringen mer enn én gang, enten fordi den eksisterende akkrediteringen har utløpt eller fordi en tidligere forespørsel ble avslått i Oracle CRM On Demand. Det er derfor mulig å sende flere forespørsler om samme akkreditering for samme partnerselskap, forutsatt at forespørselsdatoene er forskjellige.

## Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten

Bare brukere med nødvendige tilgangsrettigheter kan oppdatere akkrediteringsforespørselsposten. Som standard kan bare varemerkeeierroller, for eksempel Partneransvarlig, oppdatere feltet Status i forespørselsposten. Varemerkeeierroller og partnerroller kan oppdatere alle andre felt.

Selskapsadministratoren kan endre standardinnstillingene for tilgangsrettigheter etter behov.

### Før du begynner.

Selskapsadministratoren må ha gjort følgende område for relaterte opplysninger tilgjengelig for detaljsiden: Forespørsler om akkreditering. Hvis området for relaterte opplysninger ikke vises på detaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til området som et vist område for relaterte opplysninger.

### *Slik oppdaterer du en akkrediteringsforespørselspost:*

- 1 Klikk på koblingen Rediger for forespørselsposten du vil endre, i området Forespørsler om akkreditering på akkrediteringsdetaljsiden.
- 2 Endre feltene etter behov.
- 3 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Standardverdiene for akkrediteringsstatusfeltet er Forespurt, Innvilget og Avslått, men denne listen er fullstendig konfigurierbar, og selskapsadministratoren kan endre den i henhold til bedriftens behov.

## Akkrediteringsfelt

Bruk siden Rediger akkreditering til å legge til en akkreditering eller oppdatere detaljer for en eksisterende akkreditering. På siden Rediger akkreditering vises hele settet med felt for en akkreditering.

**TIPS:** Du kan også redigere akkrediteringer på akkrediteringslistesiden og på akkrediteringsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen. Administratorer kan også legge til flere felt som skal inngå i en akkreditering.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Område for nøkkelopplysninger</b>	
Navn	Navnet på akkrediteringen. Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver. Du unngår å opprette dupliserte akkrediteringer ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre. Dette feltet er obligatorisk.
Type	Akkrediteringstypen du vil bruke for denne akkrediteringen.
Status	Statusen for akkrediteringen, for eksempel Planlagt eller Tilgjengelig. Administratoren kan endre de mulige verdiene for statusfeltet, og du vil derfor kanskje se et annet sett med verdier enn de som er nevnt her. Dette er et obligatorisk felt.
Tilgjengelig fra	Den første datoen som akkrediteringen er tilgjengelig. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne akkrediteringen skal vises i listen Nylig introduserte akkrediteringer på hjemmesiden for akkreditering.
ID for akkreditering	En intern identifikator for akkrediteringen. Denne er vanligvis unik, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Primær produktkategori	Navnet på den primære produktkategorien som partnerselskapet vil bli sertifisert for når akkrediteringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis akkrediteringen



Felt	Beskrivelse
	gjelder én produktkategori. Hvis akkrediteringen er like aktuell for flere produktkategorier, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for akkrediteringsproduktkategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produktet som partnerselskapet vil bli sertifisert for når akkrediteringen er oppnådd. Bruk bare dette feltet hvis akkrediteringen gjelder ett produkt. Hvis akkrediteringen er like aktuell for flere produkter, lar du dette feltet stå tomt og bruker området for relatert element for akkrediteringsprodukter i stedet.
Tilgjengelig til	Den siste datoen som akkrediteringen er tilgjengelig. Hvis en verdi er angitt i dette feltet, bestemmer den hvorvidt denne akkrediteringen skal vises i listen Tilbaketrukne akkrediteringer på hjemmesiden for akkreditering.
<b>Område for akkrediteringsdetaljer</b>	
Gyldighet (måneder)	Antall måneder som akkrediteringen er gyldig etter at den er tildelt et partnerselskap.
Fornybar	Angir hvorvidt du kan fornye akkrediteringen som er tildelt et partnerselskap.
Web-område	URL-adresse til en side som inneholder tilleggsopplysninger om akkrediteringen. Feltet Web-område er nyttig hvis akkrediteringsopplysningene lagres og ajourføres i en annen applikasjon enn Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutaen som brukes for avgiften.
Avgift for akkreditering	Kostnaden ved tildeling av akkrediteringen.
Betalingsvalg	Metodene som kan brukes til å betale for akkrediteringen, for eksempel kredittkort eller sjekk. Dette er et enkeltverdifelt. Du kan tillate flere betalingsvalg, for eksempel Sjekk eller kredittkort, Kontant eller kredittkort og så videre.
<b>Område for kontaktpersonopplysninger</b>	
Kontaktperson	Velg hovedkontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet allerede finnes som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson: Fornavn	Fornavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Etternavn	Etternavnet til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: Firma	Firmanavnet for kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Kontaktperson: E-post	E-postadressen til kontaktpersonen som er valgt i feltet Kontaktperson. Dette feltet fylles ut automatisk basert på det du velger i feltet Kontaktperson.
Fornavn	Fornavnet til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk bare dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Etternavn	Etternavnet til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Selskap	Selskapsnavnet for kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret til kontaktpunktet for akkrediteringen. Bruk BARE dette feltet hvis kontaktpunktet ikke allerede er definert i Oracle CRM On Demand.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som opprettet akkrediteringsposten.
Opprettet: Dato	Datoen da akkrediteringsposten ble opprettet.
Eier	Den nåværende eieren av akkrediteringsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om akkrediteringsposten. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte akkrediteringsposten. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da akkrediteringsposten sist ble oppdatert.

## Akkrediteringsforespørselsfelt

Bruk siden Forespørsel om akkreditering til å be om en akkreditering. På siden Forespørsel om akkreditering vises hele settet med felt for en akkrediteringsforespørsel.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om forespørsel</b>	
Akkreditering	Navnet på akkrediteringen som forespørselen gjelder. Dette feltet er obligatorisk.
Mål	Et eventuelt mål for akkrediteringsforespørselen.

Felt	Beskrivelse
Forespørselsdato	Datoen for den forespurte akkrediteringen. Standardverdien er gjeldende systemdato ved opprettelse, men denne kan endres under og etter opprettelse.
Nummer på akkreditering	Akkrediteringsnummeret, som vanligvis er unikt, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Fornybar	Angir hvorvidt den tildelte akkrediteringen er fornybar.
Partner	Navnet på partnerselskapet som ber om akkreditering. Dette feltet er obligatorisk.
Dato for akkreditering	Datoen da partnerselskapet fikk tildelt akkrediteringen.
Status for akkreditering	Gjeldende status for akkrediteringsforespørselen.
Utløpsdato	Datoen da den tildelte akkrediteringen utløper.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet av	Navnet på personen som har bedt om akkrediteringen.
Opprettet: Dato	Datoen da akkrediteringsforespørselen ble opprettet.
Eier	Den nåværende eieren av akkrediteringsforespørselsposten.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om akkrediteringsforespørselen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.
Endret av	Navnet på personen som opprettet eller sist oppdaterte akkrediteringsforespørselsposten. Disse dataene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret: Dato	Datoen og klokkeslettet da akkrediteringsforespørselsposten sist ble oppdatert.



# 8 Naturvitenskap

---

Oracle CRM On Demand har diverse posttyper for naturvitenskapsopplysninger og for håndtering av den farmasøytiske salgsprosessen.

Følgende faner finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**MedEd.** Bruk disse sidene til å håndtere hendelser for medisinsk utdanning og inviterte deltakere for disse hendelsene.

**Delstatslisens for kontaktperson.** Bruk disse sidene til å registrere detaljer om legepraksislisenser for en delstat (eller et annet rettsområde) og validere signaturer for prøver som deles ut av en selger.

**Lagerperiode.** Bruk disse sidene til å organisere salgskorpset for planlegging og evaluering av målinger (eksempelvis for å utføre mellomliggende lagertellinger, endelige lagertellinger og avstemminger).

**Prøvetransaksjon.** Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og spore ulike typer prøvetransaksjoner (overføringer, bekreftelser, korrigeringer, utbetalinger eller prøveutleveringer) og tilknyttede transaksjonsartikler.

**Fordeling.** Bruk disse sidene til å tildele prøver til sluttbrukere og spore mengden av prøveprodukter samt perioden da prøveproduktene er tilgjengelige for distribusjon.

**Prøveparti.** Bruk disse sidene til å spore partinumre for prøveprodukter.

**Prøveansvarsfraskrivelse.** Bruk disse sidene til å opprette, oppdatere og spore ansvarsfraskrivelser for prøveprodukter.

**Meldingsplan.** Bruk disse sidene til å håndtere meldingsplaner (presentasjoner som gis ved hjelp av en bærbar datamaskin eller tavle-PC for salgsbrukere).

**Meldingsplanelement.** Bruk disse sidene til å angi elementene som utgjør en meldingsplan.

**Elementforbindelse for meldingsplan.** Bruk disse sidene til å angi et presentasjonselement for å gi valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet.

## Naturvitenskapsprosesser

Du kan utføre følgende oppgaver i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

### Spore medisinske hendelser

Du kan planlegge og spore medisinske utdanningshendelser på MedEd-sidene. En medisinsk utdanningshendelse kan være så enkel som et lunsjmøte på et legekontor, eller så sammensatt som en seminarserie eller et nasjonalt salgsmøte. Hvis du vil ha flere opplysninger om planlegging og sporing av medisinske utdanningshendelser, se [MedEd-hendelser](#) (se "MedEd" på side 452).

## Forretningsplanlegging

Forretningsplanleggingssidene er et fundament for forretningsplanleggingsaktiviteter i legemiddelbransjen. Du kan angi mål for firmaer, kontaktpersoner og produkter. Du kan koble disse målene til langsiktige strategiske planer, kortsiktige målsetninger, hierarkiske firmaplaner, nøkkelpersonplaner eller varemerkeplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av forretningsplaner, se [Forretningsplanlegging](#) (på side 255).

## Samle kontaktperson- og firmadetaljer og planlegge salgsbesøk

Du kan samle inn og lagre mer detaljerte opplysninger om salgsbesøk via besøksaktivitetsdelen av detaljsidene for kontaktperson og firma. Disse sidene inneholder en liste over besøksaktiviteter og besøkshistorikk for en kontaktperson eller et firma. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av kontaktpersonsidene, se [Kontaktpersoner](#) (på side 204). Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av firmasidene, se [Firmaer](#) (på side 185) og [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 125).

## Planlegge salgsbesøk

Selgere kan utføre planleggingsoppgaver før et besøk hos et firma ved å se på den tilknyttede kontaktpersonen og firmaforbindelsene. De kan også finne de beste besøkstidene for kontaktpersonen og opplysninger om kontaktpersonens medisinske lisens. Ved hjelp av denne planleggingen kan selgeren bestemme følgende:

- Hvilke produkter som skal forklares
- Hvor mange prøver eller reklameartikler som skal deles ut
- Hvilken signatur som er nødvendig for å fullføre salgsbesøket

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130), [Spore de beste besøkstidene](#) (på side 215), [Delstatslisens for kontaktperson](#) (se "[Delstatslisenser for kontaktpersoner](#)" på side 458) og [Massebesøksplanlegging](#) (på side 138).

## Samle kundeopplysninger for å oppfylle lovbestemte krav

Du kan samle inn følgende opplysninger om kundebesøk:

- Detaljer om produkter
- Prøver som er utlevert til kunder
- Reklame- eller opplæringsartikler som er utlevert til kunder
- Meldingsplaner som er diskutert
- Svar på meldinger
- Kundesignaturer som er innhentet

Disse opplysningene er vanligvis nødvendige for å oppfylle forskriftene fra Mattilsynet og lignende instanser i andre land. Du kan lagre disse opplysningene på besøksaktivitetslistesiden i en kontaktpersondetaljpost. Hvis du vil ha flere opplysninger om aktivitetssidene, se:

- [Kalender og aktiviteter](#) (på side 121)
- [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 125)

- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130)

## Håndtere prøver

Prøveadministratorer kan gjennomføre forretningsprosesser, for eksempel opprettelse av lagerperioder, fordelingsposter og prøvelagerposter for selgere. Selgerne kan opprette lagersporingsrapporter på forespørsel fra prøveadministratoren, og lukke eller avstemme lagerperioder. Selgerne kan i tillegg korrigere lagre, overføre prøver inn og ut samt levere prøver, som genererer utbetalingstransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se [Håndtere prøver](#) (på side 461).

## Håndtere kundepresentasjoner

Salgs- og markedsføringsorganisasjoner kan håndtere multimedie- eller grafikkfilinnhold, opprette meldingsplaner og distribuere disse meldingsplanene til det utegående salgskorpset. Salgsorganisasjoner kan deretter gi skreddersydde presentasjoner til kunder, og automatisk foreta målinger relatert til kunderspons. Disse målingene sendes til markedsføringsorganisasjonen for analyse. Bruk Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med en frakoblet klientapplikasjon. Klienten er nødvendig for å gjennomføre kundepresentasjoner og foreta målingene av kunderspons. Til håndtering av presentasjonsinnholdet og meldingsplanene brukes Personalized Content Delivery (PCD), en type programvare for salgspresentasjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om PCD, se [Personalized Content Delivery](#) (på side 517).

## Håndtere analyser

En selger, en markedsføringsorganisasjon, en ledergruppe eller et administrativt team i et legemiddelselskap kan opprette detaljerte analytiske rapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Besøkshistorikk, MedEd-hendelser og PCD har analysekomponenter som gjør det mulig å håndtere analyser i disse områdene av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av Oracle CRM On Demand Answers, se [Instrumentpaneler](#) (på side 1003) og [Rapporter](#) (på side 707).

## Opprette integreringshendelser og arbeidsflytregler

Integreringshendelser støttes for følgende posttyper for naturvitenskap og naturvitenskapsrelaterte posttyper:

- Forretningsplan
- Delstatslisens for kontaktperson
- Lagerperiode
- Prøvelager
- Prøveparti
- Prøvetransaksjon
- Transaksjonsartikkel

Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringshendelser og arbeidsflytregler, se [Om integreringshendelser](#) (på side 1528) og [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).

## Foreta aktivitetsvurderinger

Hvis selskapsadministratoren har konfigurert aktivitetsvurderingsskript, kan du foreta vurderinger av oppgaver, avtaler, besøk eller planlagte besøk for et firma eller en kontaktperson. Hvis du vil ha flere opplysninger om vurderinger, se [Konfigurere vurderingsskript](#) (se "[Sette opp vurderingsskript](#)" på side 1540) og [Bruke aktivitetsvurderingsskript](#) (på side 148).

## Legge til bøker i posttyper for naturvitenskap

Bøker støttes for følgende posttyper for naturvitenskap og naturvitenskapsrelaterte posttyper:

- Fordeling
- Forretningsplan
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- MedEd-hendelse
- Mål
- Prøveparti
- Prøvetransaksjon

Du kan bestemme hvilken bok en bruker skal se som standard i bokvelgeren for hver posttype. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere standardbøker etter posttype for en bruker](#) (se "[Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker](#)" på side 1169). Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker generelt, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).

## MedEd

Bruk sidene for MedEd-hendelser til å planlegge og spore hendelser for medisinsk utdanning.

En MedEd-hendelse kan være så enkel som et lunsjmøte på et legekontor eller så sammensatt som en seminarserie eller et nasjonalt salgsmøte.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore MedEd-hendelser, er kanskje fanen MedEd-hendelse utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse

Hjemmesiden for MedEd-hendelse er startpunktet for all håndtering av MedEd-hendelser.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for MedEd-hendelse. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.



## Opprette en MedEd-hendelse

Du kan opprette en MedEd-hendelse ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste MedEd-hendelser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for MedEd-hendelser](#) (på side 456).

## Arbeide med MedEd-hendelseslister

Området Lister over MedEd-hendelser inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for MedEd-hendelser.

MedEd-hendelsesliste	Filtre
Alle MedEd-hendelser	Alle hendelser, sortert alfabetisk etter hendelsesnavn
Alle MedEd-hendelser denne måneden	Hendelser med status = Aktiv, Pågår eller Planlagt og startdato i inneværende måned.
Alle gjeldende MedEd-hendelser	Hendelser som oppfyller begge disse betingelsene: <ul style="list-style-type: none"> <li>Status = Aktiv, Pågår eller Planlagt</li> <li>Startdatoen ligger i tidsrommet fra 30 dager før dagens dato til 60 dager etter dagens dato.</li> </ul>
Nylig opprettede MedEd-hendelser	Alle hendelser, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede MedEd-hendelser	Alle hendelser, sortert etter endringsdato
Mine MedEd-hendelser	MedEd-hendelser med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede MedEd-hendelser

Området Mine nylig endrede MedEd-hendelser inneholder de seneste MedEd-hendelsene du har endret.

## Vise oppgaver som er relatert til en MedEd-hendelse

Området Oppgaver relatert til MedEd-hendelse inneholder oppgaver som er tilordnet til deg, sortert etter forfallsdato og så etter prioritet. Følgende opplysninger vises også:

- **Forfallsdato.** Datoen da oppgaven må være utført, angitt av deg eller en leder.

- **Pil.** Oppgaveprioritet, angitt av deg eller en leder, for eksempel 1 - Høy, 2 - Middels eller 3 - Lav. Prioriteten for oppgaver er markert med piler: En oppoverpil for høy prioritet, ingen pil for middels prioritet og en nedoverpil for lav prioritet.

**MERKNAD:**Hvis selskapsadministratoren har endret standardverdiene for feltet Prioritet, vises kanskje ikke piler i feltet Prioritet i oppgavelistene.

- **Emne.** Tittelen på oppgaven. Klikk på koblingen for å vise oppgaven.
- **MedEd-hendelse.** MedEd-hendelsen som er knyttet til oppgaven.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for MedEd-hendelse

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for MedEd-hendelse:

- Relaterte oppgaver for MedEd-hendelse
- Nylig opprettede MedEd-hendelser
- Nylig endrede MedEd-hendelser
- Mine nylig opprettede MedEd-hendelser
- Mine nylig endrede MedEd-hendelser
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for MedEd-hendelse)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for MedEd-hendelse*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for MedEd-hendelse.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for MedEd-hendelse for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

### Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om MedEd-hendelser i følgende emner:

- [MedEd-hendelser](#) (se "[MedEd](#)" på side 452)
- [Håndtere MedEd-hendelser](#) (på side 455)
- [MedEd-felt](#) (se "[Felt for MedEd-hendelser](#)" på side 456)

## Håndtere MedEd-hendelser

Hvis du vil ha opplysninger om håndtering av MedEd-hendelser, se:

- [Spore inviterte deltakere for hendelser for medisinsk utdanning](#) (på side 455)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Arbeide med poster](#) (på side 38)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)

**MERKNAD:** Du kan ikke redigere eller slette MedEd-hendelser med statusen Fullført.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om MedEd-hendelser i følgende emner:

- [MedEd-hendelser](#) (se "[MedEd](#)" på side 452)
- [Felt for MedEd-hendelser](#) (på side 456)
- [Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse](#) (på side 452)

## Spore inviterte deltakere for hendelser for medisinsk utdanning

Du kan spore deltakere som er invitert til en hendelse for medisinsk utdanning, og lagre tilbakemeldinger om hendelsesinvitasjonen.

### *Slik sporer du inviterte deltakere for en hendelse for medisinsk utdanning*

- 1 Velg MedEd-hendelsen.

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger MedEd-hendelser, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Gjør følgende på detaljsiden for MedEd-hendelsen:

- Klikk på Legg til på tittellinjen i Inviterte deltakere for å legge til inviterte deltakere i hendelsen.

**MERKNAD:** Du kan legge til området Inviterte deltakere i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

- Klikk på Rediger på tittellinjen i Inviterte deltakere for å oppdatere status, øktdetaljer og kommentarer for en eksisterende invitert deltaker.

**3** Oppdater opplysningene på siden Inviterte deltakere:

- a Klikk på oppslagsikonet i kolonnen Ny kontaktperson.
- b Bruk oppslagsvinduet til å opprette en ny eller velge en eksisterende kontaktperson som du vil legge til som invitert deltaker.
- c Velg status på siden Inviterte deltakere.

Type og salg hittil i år overføres fra kontaktpersonposten.

**4** Lagre posten.

## Felt for MedEd-hendelser

Bruk siden Rediger MedEd-hendelse til å legge til en medisinsk hendelse eller oppdatere detaljer for en eksisterende hendelse. På siden Rediger MedEd-hendelse vises hele settet med tilgjengelige felt for en hendelse.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Detaljopplysninger om MedEd-hendelse</b>	
Navn	Navnet på hendelsen, opptil 50 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Sted	Begrenset til 100 tegn.
Startdato	Standardverdien er gjeldende dato og klokkeslett. Obligatorisk felt som standard.
Sluttdato	Standardverdien er én time senere enn gjeldende dato og klokkeslett. Obligatorisk felt som standard.
Bekreftelsesdato	Måldato for utsendelse av bekreftelse på hendelsen til de inviterte deltakerne.

Felt	Beskrivelse
Status	Statusen for den medisinske hendelsen. Standardverdiene er Aktiv, Annullert, Fullført, Pågår, Inaktiv og Planlagt.  <b>MERKNAD:</b> En MedEd-hendelse med statusen Fullført blir skrivebeskyttet.
Type	Typen for den medisinske hendelsen. Begrenset til 30 tegn. Standardverdiene er CD-ROM-presentasjon, Konferanse, Sykehusvisning, Journalklubb, Lunsj og læring, Møte, Runder, Seminar, Symposium, Salgsmesse og Handel.
Budsjett	Budsjettbeløp i valutaen du angir. Systemvalutaen brukes som standard. Administratoren angir valutaen i feltet Valuta for aktivitet. Dette feltet er ikke synlig i standard sideoppsett, men administratoren kan gjøre det tilgjengelig i det egendefinerte oppsettet.
Maksimalt antall deltakere	Maksimalt antall inviterte deltakere som kan delta på denne hendelsen.
Produkt	Produkt som du vil fokusere på ved hendelsen. Du kan velge enten et produkt eller en produktkategori, men ikke begge deler.  Selskapsadministratoren går til Administrasjon, klikker på Innholdshåndtering og legger til produkter.
Produktkategori	Produktkategori som du vil fokusere på ved hendelsen. Du kan velge enten et produkt eller en produktkategori, men ikke begge deler.  Selskapsadministratoren går til Administrasjon, klikker på Innholdshåndtering og legger til produktkategorier.
Poeng for medisinsk videreutdanning	Antall poeng for medisinsk videreutdanning for denne hendelsen.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Eier	Personen som er tilordnet til denne posten. Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Mål	Begrenset til 500 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Øktdetaljer	Detaljer om økt. Begrenset til 500 tegn.
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Systemgenerert.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om MedEd-hendelser i følgende emner:

- [MedEd-hendelser](#) (se "[MedEd](#)" på side 452)
- [Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse](#) (på side 452)
- [Håndtere MedEd-hendelser](#) (på side 455)

## Delstatslisenser for kontaktpersoner

Bruk sidene for delstatslisenser for kontaktpersoner til å opprette, oppdatere og spore delstatslisenser for en kontaktperson.

En *delstatslisens for kontaktperson* inneholder detaljer om en lisens for legepraksis for en delstat (eller et annet rettsområde). Det brukes til å validere signaturer for prøver som en selger (for eksempel en legemiddelkonsulent) deler ut til en kontaktperson (for eksempel en lege). En lege har til enhver tid bare én gyldig aktiv lisens for hver delstat. Lisenser for praksis i et bestemt rettsområde kan fornyes. Feltet Delstat er ikke obligatorisk i implementeringer utenfor USA.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om delstatslisenser, er kanskje fanen Delstatslisens for kontaktperson utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

Hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner er startpunktet for all håndtering av delstatslisensposter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en delstatslisens for kontaktperson

Du kan opprette en ny delstatslisens for kontaktperson ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for delstatslisens for kontaktperson](#) (se "[Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner](#)" på side 460).

### Arbeide med lister over delstatslisenser for kontaktpersoner

Området for lister over delstatslisenser for kontaktpersoner inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for delstatslisenser for kontaktpersoner.

Liste over delstatslisenser for kontaktpersoner	Filtre
Alle delstatslisenser for kontaktpersoner	Alle delstatslisenser for kontaktpersoner som er synlige for deg, uansett hvem som eier lisensen.
Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner	Alle delstatslisenser for kontaktpersoner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner

Området Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner inneholder de seneste delstatslisensene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner:

- Nylig opprettede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Mine nylig opprettede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Mine nylig endrede delstatslisenser for kontaktpersoner
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for delstatslisenser for kontaktpersoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner

Håndtering av delstatslisenser for kontaktpersoner som er felles for mange posttyper, består av følgende oppgaver:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om delstatslisenser for kontaktpersoner i følgende emner:

- [Delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 458)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 458)
- [Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 460)

## Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner

Bruk siden Rediger delstatslisens for kontaktperson til å legge til en delstatslisens for kontaktperson eller oppdatere detaljer for en eksisterende delstatslisens for kontaktperson. På siden Rediger delstatslisens for kontaktperson vises hele settet med felt for en delstatslisens for kontaktperson.

**TIPS:** Du kan også redigere delstatslisenser for kontaktpersoner på listesiden og detaljsiden for delstatslisenser for kontaktpersoner. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av feltene for delstatslisenser for kontaktpersoner.

Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for denne delstatslisensposten, vanligvis en lege eller farmasøyt. Klikk på oppslagsikonet for å velge en kontaktperson.



Felt	Beskrivelse
	(Obligatorisk.)
Lisensnummer	Lisensnummeret for kontaktpersonen, for eksempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Delstaten eller rettsområdet i USA som er knyttet til lisensnummeret. Bruk plukklisen til å velge en delstat, for eksempel <i>NJ</i> for New Jersey.  <b>MERKNAD:</b> Feltet Delstat er ikke obligatorisk for rettsområder utenfor USA.
Utløpsdato	Datoen da lisensen utløper (MM/DD/ÅÅÅÅ), for eksempel 10/31/2010. Bruk kalenderikonet til å velge utløpsdatoen.
Status	Statusen for lisensen, som kan være Aktiv eller Inaktiv. Velg en status i plukklisen.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om delstatslisenser for kontaktpersoner i følgende emner:

- [Delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 458)
- [Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 458)
- [Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 460)

## Håndtere prøver

De fleste større legemiddelprodusenter gir gratis prøver til helsetjenesteleverandører som en del av de ordinære salgsaktivitetene. I Norge fører Mattilsynet kontroll med denne typen prøvedistribusjon, som må avstemmes minst én gang i året. Dette emnet inneholder en beskrivelse av hvordan du kan håndtere og ajourføre et elektronisk register over prøver og reklameartikler ved hjelp av funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand. Administratorer kan konfigurere og ajourføre et prøveregister, og overvåke prøveutleveringer, overføringer, mottak, avvik, korrigeringer og lagertellinger. Sluttbrukerne bruker funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand til å spore et elektronisk register over lagerførte prøver, opprette prøveoverføringer, bekrefte mottak av prøveoverføringer og korrigere lagerbeholdninger for avstemmingsformål.

Ved hjelp av funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand kan prøveadministratorer og selgere måle og overvåke prøveutleveringer på alle nivåer i organisasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger om forskjellene mellom prøveadministratorens og sluttbrukernes oppgaver, se emnene nedenfor.

## Scenario for håndtering av prøver

Dette emnet gir ett eksempel på prosessen som gjennomføres av en prøveadministrator og selgerne (sluttbrukerne) som distribuerer prøver til helsetjenesteleverandører. Et selskap kan benytte en annen prosess, avhengig av de aktuelle forretningsbehovene.

Et legemiddelselskap har nye produkter som er klare for markedet. Prøveadministratoren oppretter et prøvelager, legger til produktene i databasen, tilordner eventuelle partinumre, tildeler prøver til selgerne og overfører prøver til de utegående lederne og selgerne. Selgerne besøker deretter legene i sine salgsdistrikter og deler ut de nye prøvene. Når det har gått en måned, må hver selger avstemme sitt lager etter krav fra hovedkontoret. Selgeren oppgir først et endelig antall for hver lagerpost, og en ny lagerperiode begynner. Selgeren oppdager at det er noen avvik i lageret når avstemmingen kjøres. Selgeren gjør de nødvendige korrigeringer, utfører en vellykket avstemming og merker lageret som fullført og avstemt.

I dette scenarioet er prøveadministratorene ansvarlige for selskapets prøvelager og for at det er i overensstemmelse med lover og forskrifter. I denne rollen har de ansvar for å opprette et hovedprøvelager og deretter overføre prøver til hver sluttbruker. Når sluttbrukerne mottar en forsendelse, sender de en kvittering eller bekreftelse på lagerbeholdningen. De mottatte prøvene registreres automatisk i de respektive lagertellingene i Oracle CRM On Demand.

I dette scenarioet kan selgeren, selgerens overordnede og prøveadministratoren overvåke avvik mellom sendte mengder og mottatte mengder.

### Administratorprosedyrer

Prøveadministratorer må ha administrative ansvarsområder for funksjonen for prøvehåndtering i Oracle CRM On Demand for å utføre følgende oppgaver:

- Definere prøver som produkter og legge dem til i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer produkter for selskapet, se [Innholdshåndtering](#) (på side 1532).
- Hvis organisasjonen bruker partinumre til å spore prøver, må du definere partinumre og knytte partinumrene til prøveprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prøvepartier](#) (på side 509).
- Opprette et lager for prøver. Hver post i prøvelageret gir selgeren opplysninger om produktet som er kategorisert som kvalifisert for prøveutleveringsbehandling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prøvelager](#) (på side 473).
- Definere fordelinger og tildele prøver til selgere. I fordelingsposten fastsettes perioden da selgerne kan dele ut prøveprodukter ved besøk hos klinikker, sykehus eller leger. I fordelingsposten defineres også grensene som er knyttet til prøven (for eksempel den maksimale mengden som kan deles ut under ett besøk). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Fordelinger](#) (på side 504).
- Definere en lagerperiode, som er den avgrensede perioden da bevegelse av prøver eller reklameartikler kan spores. Administratorer og selgere utfører alle innledende tellinger, midlertidige sporingstillinger, endelige sporingstillinger, rapporteringer og avstemminger i lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lagerperiode](#) (på side 464).
- Overføre prøver til utegående sluttbrukere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 485).
- Overvåke prøveaktiviteter, inkludert prøveutleveringer, prøveoverføringer mellom ansatte og hovedkontoret, brukerlagertellingene og lagerkorrigeringer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Overvåke prøveaktiviteter](#) (se "[Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver](#)" på side 495).

- Lagre elektroniske signaturer. Elektroniske signaturer hentes inn i Oracle CRM On Demand og lagres i Oracle CRM On Demand-databasen. Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Kontrollere elektroniske signaturer](#) (på side 494).

### Sluttbrukerprosedyrer

Sluttbrukerne er selgerne som distribuerer prøver til helsetjenesteleverandører, og de utfører følgende oppgaver:

- Bekrefte mottak av et prøvelager (det vil si prøveoverføringer). Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekrefte mottak av prøvelager](#) (se "[Bekrefte mottak av prøvelageret](#)" på side 475).
- Overføre prøver til andre sluttbrukere eller tilbake til hovedkontoret. Selgerne kan utveksle prøver seg imellom og returnere prøver (for eksempel prøver som har gått ut på dato) til hovedkontoret. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 485).
- Dele ut prøver under salgsbesøk til kunder. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492).
- Utføre midlertidige lagertellinger etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 470).
- Lukke lagerperioder etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471).
- Rette opp eventuelle avvik i lagerposter ved å foreta lagerkorrigeringer og andre transaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigere prøvetransaksjoner](#) (på side 488), [Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet](#) (se "[Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve](#)" på side 490) og [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 490).
- Avstemme lageret etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Prosess for lageravstemming](#) (se "[Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#)" på side 476).

## Krav for håndtering av prøver

Følgende krav gjelder for administratorer og sluttbrukere:

- **Administratorer.** Før du kan håndtere prøver i Oracle CRM On Demand, må en administrator definere produktene. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer produkter for selskapet, se [Innholdshåndtering](#) (på side 1532).
- **Sluttbrukere.** Før sluttbrukerne kan dele ut prøver, må de ha en tilknyttet fordelingspost for prøvene, og de må bekrefte å ha mottatt prøvene. Hvis du vil ha flere opplysninger om fordelinger og bekreftelser, se [Fordelinger](#) (på side 504) og [Bekrefte mottak av prøvelager](#) (se "[Bekrefte mottak av prøvelageret](#)" på side 475).

**Før du begynner.** Kontroller brukerrollene:

- Hvis du vil utføre alle administratorprosedyrene, må din brukerrolle ha administrative ansvarsområder og omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner, Aktiver prøvekorrigering og (om nødvendig) Signatur.
- Hvis du vil utføre alle sluttbrukerprosedyrene, må din brukerrolle omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

## Lagerperiode

Bruk sidene for lagerperiode til å opprette, oppdatere og spore lagerperioder. En *lagerperiode* er en definert periode som all bevegelse av prøver eller reklameartikler (prøveleveringer, mottak, overføringer og lagerkorrigeringer) kan spores i. Lagerperioden defineres av administratoren for prøver for kundeselskapet. Den brukes til å organisere salgsstyrken gjennom planlegging og evaluering av målinger.

Administratorene for prøver og selgere utfører alle innledende tellinger, midlertidige springstillinger, endelige springstillinger og avstemminger i lagerperioden:

- **Innledende telling.** Den innledende tellingen utføres av selgeren ved mottak av et nytt lager. Selgere må foreta lagertelling av alle prøvene de mottar, og bekrefte at artiklene er i deres besittelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft mottak av prøvelageret](#) (på side 475).
- **Midlertidig springstilling.** Administratoren for prøver kan når som helst be om en midlertidig springstilling. Dette er en forespørsel om lagertelling og tilhørende rapport. En midlertidig springstilling blir ofte utført som sporing i et spesialtilfelle der det kan ha forekommet svindel, eller der det ser ut til å være et behandlingsproblem med sporing av lageret. Den fungerer som et kontrollpunkt for administratoren for prøver. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 470).
- **Endelig springstilling.** Administratoren for prøver ber om den endelige springstillingen. I dette tilfellet nærmer det seg slutten av lagerperioden, og det må gjøres rede for alle prøvene. Selgeren må foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Selgeren kan opprette en sporingsrapport ved å gå til hjemmesiden for lagersporingsrapport og opprette en ny lagersporingsrapport. Selgeren kan også utløse den automatiske opprettelsen av den endelige sporingsrapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471).
- **Avstemming.** Når den endelige springstillingen er fullført, må selgeren avstemme lageret. Når det gjelder denne avstemmingen, blir sporingen av interne prøvetransaksjoner sammenlignet med den endelige lagertelling. Eventuelle avvik blir logget. Hvis det ikke finnes avvik, er avstemmingen vellykket, og lagerperioden blir merket som avstemt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korriger avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling](#) (på side 491) og [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 472).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbsvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om lagerperiode, kan det hende at fanen Lagerperiode er ekskludert fra oppsettet ditt.

## Typer lagerperioder

Siden avstemming av prøvelager kan forekomme så ofte som én gang i måneden, kan du alltid bruke Oracle CRM On Demand Samples Management til å avstemme når du blir bedt av administratoren for prøver om å gjøre det. Den gir tre typer lagerperioder, slik at du har maksimal fleksibilitet.

Typene lagerperioder er beskrevet i tabellen nedenfor.

Lagerperiode	Beskrivelse
Aktiv	Gjeldende periode. Den har ingen sluttdato og er ikke avstemt. Du kan registrere alle typer prøvetransaksjoner, blant annet legge til nye produkter. Lagertellinger korrigeres tilsvarende.

Lagerperiode	Beskrivelse
Inaktiv	En tidligere periode som ikke er avstemt. Den har en sluttdato, men er ikke avstemt ennå. Du kan registrere alle typer prøvetransaksjoner, unntatt nye produkter på lageret. Lagertellingene påvirkes tilsvarende. Standardkonfigurasjonen for Oracle CRM On Demand gir én inaktiv periode.
Avstemt	En tidligere, inaktiv periode. Den har en sluttdato og er avstemt. Du kan ikke utføre transaksjoner i denne låste lagerperioden.

Standardkonfigurasjonen i Oracle CRM On Demand for håndtering av prøver gir tre ikke avstemte perioder: én aktiv periode og to inaktive perioder. Du kan ha flere avstemte lagerperioder, men du kan bare ha én aktiv lagerperiode åpen om gangen.

## Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode

Hjemmesiden for lagerperiode er startpunktet for håndtering av lagerperioder. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for lagerperiode. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

**Før du begynner.** Hvis du vil arbeide med lagerperioder, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

## Opprette en lagerperiode

Det er bare administratoren for prøver for selskapet som kan opprette en lagerperiode. Selgere kan ikke opprette lagerperioder. Administratoren for prøver oppretter den innledende lagerperioden for hver selger som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette lagerperioder for brukere](#) (på side 1173) og [Opprette poster](#) (på side 39).

## Arbeide med lister for lagerperioder

Området Liste for lagerperiode inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for lagerperioder er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for lagerperiode	Filtre
Alle lagerperioder	Alle lagerperiodene du kan vise, uavhengig av hvem som eier lagerperioden.
Nylig endrede lagerperioder	Alle lagerperiodene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylige lagerperioder

Området Nylig endrede lagerperioder inneholder de nyligst endrede lagerperiodene.

Klikk på koblingen [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for lagerperiode

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for lagerperiode:

- [Nylig opprettede lagerperioder](#)
- [Nylig endrede lagerperioder](#)
- [Mine nylig opprettede lagerperioder](#)
- [Mine nylig endrede lagerperioder](#)
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for lagerperiode.)

#### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for lagerperiode*

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for lagerperiode.
- 2 Klikk på pilene på siden [Hjemmesideoppsett for lagerperiode](#) for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk deretter på [Lagre](#).

### Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 464)
- [Felt for lagerperiode](#) (på side 472)
- [Håndtere lagerperioder](#) (på side 466)

## Håndtere lagerperioder

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere lagerperioder, se følgende:

**466** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- [Legge til prøvelager i en lagerperiode](#) (på side 467)
- [Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode](#) (på side 468)
- [Legge til bøker i en lagerperiode](#) (på side 469)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode](#) (på side 469)
- [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 470)
- [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471)
- [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 472)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 464)
- [Felt for lagerperiode](#) (på side 472)
- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode](#) (på side 465)

## Legge til prøvelager i en lagerperiode

Administratorer for prøver bruker siden Rediger prøvelager til å legge til en linjeartikkel for prøvelager i en lagerperiode for en selger, eller til å oppdatere detaljer for en eksisterende linjeartikkel for prøvelager. Siden Rediger prøvelager inneholder det fullstendige settet med felt for prøvelager.

Selgere kan ikke legge til eller slette linjeartikler for prøvelager i en lagerperiode. Men når de foretar midlertidige og endelige sporingstillinger, må de redigere feltet Lagertelling i linjeartikkelen for prøvelager i en lagerperiode. Hvis du vil ha flere opplysninger om sporingstillinger, se [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 470) og [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471).

**Før du begynner.** Hvis du vil legge til linjeartikler for prøvelager i en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik legger du til en linjeartikkel for prøvelager i en lagerperiode*

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Prøvelager på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger prøvelager. Klikk deretter på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvelager](#) (på side 477).

**MERKNAD:** Denne fremgangsmåten er aktuell hvis du legger til få produkter. Hvis du skal legge til flere lagerposter, anbefales det at du oppretter en importfil (som inneholder de aktuelle lagerpostene) og deretter ber selskapsadministratoren om å laste dataene til lagerperioden.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 473)
- [Håndtere prøvelager](#) (på side 474)
- [Felt for prøvelager](#) (på side 477)

## Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en linjeartikkel for prøvetransaksjon i en lagerperiode, eller til å oppdatere detaljer for en eksisterende linjeartikkel for prøvetransaksjon. Siden Rediger prøvetransaksjon inneholder det fullstendige settet med felt for en prøvetransaksjon.

**Før du begynner.** Hvis du vil legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik legger du til en prøvetransaksjon i en lagerperiode*

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Prøvetransaksjon på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger prøvetransaksjon. Klikk på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 496).

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner:

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 481)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon](#) (på side 482)



- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 484)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 496)

## Legge til bøker i en lagerperiode

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å legge til bøker i den aktive lagerperioden. Når du legger til en bok i den aktive lagerperioden, kan du deretter endre eller fjerne boken. Denne fremgangsmåten forutsetter at boken vises som et relatert element på detaljsiden for lagerperioden. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101).

### *Slik legger du til en bok i en lagerperiode*

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Legg til under Bøker på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Bruk bokvelgeren til å velge boken du vil legge til i lagerperioden, og klikk på OK.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).
- 4 Lukk om nødvendig lagerperioden ved å klikke på knappen Lukk.

Når en lagerperiode lukkes, genereres en lagersporingsrapport, og en ny lagerperiode opprettes. Alle prøvelager- og bokopplysninger som er knyttet til den lukkede lagerperioden, kopieres til den nye lagerperioden og lagersporingsrapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471).

## Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode

Bruk siden Rediger lagersporingsrapport til å opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende lagersporingsrapport. Siden Rediger lagersporingsrapport inneholder det fullstendige settet med felt for en lagersporingsrapport.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik oppretter du en lagersporingsrapport for en lagerperiode*

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Klikk på Ny under Lagersporingsrapporter på siden Detaljer om lagerperiode.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger lagersporingsrapport, og klikk på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for lagersporingsrapport](#) (på side 479).

Når du har opprettet en lagersporingsrapport, kan du ikke endre den. Hvis du oppdager en feil i en generert lagersporingsrapport, må du først foreta en lagerkorrigering for å rette feilen, og deretter generere en ny lagersporingsrapport etter at lagerkorrigeringen er behandlet.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport](#) (på side 478)
- [Håndtere lagersporingsrapporter](#) (på side 478)
- [Felt for lagersporingsrapport](#) (på side 479)

### Be om en midlertidig lagertelling

Når selgere er tilbake på kontoret, må de vanligvis foreta en lagertelling. De ber om en midlertidig lagertelling, slik at de kan spore lageret for prøver og sende opplysningene til administratoren for prøver. Administratoren for prøver utsteder vanligvis et behov for en fysisk sporing av lager. Den midlertidige sporingen er basert på bedriftsmessige retningslinjer. En midlertidig sporingstelling blir ofte utført som sporing i et spesialtilfelle der det kan ha forekommet svindel, eller der det ser ut til å være et behandlingsproblem med sporing av lageret. Den fungerer som et kontrollpunkt for administratoren for prøver.

Du kan foreta lagertelling når som helst i en aktiv lagerperiode som ikke er avstemt. Det tas bare hensyn til aktive lagerperioder når du ber om en midlertidig lagertelling.

**Før du begynner.** For at du skal kunne be om en midlertidig lagertelling, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

#### *Slik ber du om en midlertidig lagertelling*

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten som du vil foreta en sporing av.
- 2 Angi en verdi i feltet Lagertelling for hver linjeartikkel for prøvelager.  
Verdien du angir i feltet Lagertelling, må svare til de fysiske mengdene du har av hvert produkt på lageret.
- 3 Klikk på Midlertidig telling.  
Deretter skjer det følgende:
  - Verdien i feltet Siste lagertelling endres for å gjenspeile verdien for fysisk mengde forut for den gjeldende verdien for fysisk mengde. Dermed kan du validere og sammenligne den gamle lagertellingen med den nye.
  - Det blir opprettet en ny lagersporingsrapport der alle linjeartiklene kopieres fra gjeldende lager.
  - Den gjeldende lagerperioden forblir åpen.

**MERKNAD:** Knappen Midlertidig telling aktiveres bare for aktive lagerperioder.

## Lukke en lagerperiode

Når en lagerperiode lukkes, må selgeren foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Selgeren sender endelig sporingstelling (enten etter produkt eller partinummer) ved å lukke lagerperioden. Når du lukker en lagerperiode, utløser du opprettelsen av en lagersporingsrapport. Du kan bare lukke aktive lagerperioder.

Å lukke en lagerperiode er også et viktig trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 476).

**Før du begynner.** Hvis du vil lukke en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik lukker du en lagerperiode*

**1** Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten du vil lukke.

**2** Angi en verdi i feltet Lagertelling for hver linjeartikkel for prøvelager.

Verdien du angir i feltet Lagertelling, må svare til den fysiske mengden du har av hvert produkt på lageret.

**3** Klikk på Lukk.

Når du klikker på Lukk, skjer følgende:

- Lagerperioden som du åpnet i trinn én, lukkes ved at det blir tilordnet en sluttdato for lagerperiode, og det opprettes en ny lagerperiode som inneholder alle postene som var i den gamle lagerperioden.
- Verdien i feltet Lagertelling (i prøvelagerpostene) i den gamle lagerperioden kopieres til feltet Innledende beholdning (i de tilsvarende prøvelagerpostene) i den nye lagerperioden.
- Alle prøver som ikke er utløpt, blir kopiert fra den gamle lagerperioden til den nye.
- Alle utløpte prøver med en mengde som er større enn null, blir kopiert fra den gamle lagerperioden til den nye.
- Alle bokopplysninger som er knyttet til den gamle lagerperioden, kopieres til den nye lagerperioden.
- En lagersporingsrapport opprettes. Alle prøvelager- og bokopplysninger som er knyttet til den gamle lagerperioden, kopieres til den nye lagersporingsrapporten.

**MERKNAD:** Når du klikker på knappen Lukk, vises en feilmelding hvis statusen for lagerperioden ikke er aktiv, eller hvis feltet Lagertelling er tomt i en prøvelagerpost.

**4** Gå tilbake til siden Liste for lagerperiode, og åpne samme lagerperiodepost som du åpnet i trinn én.

Merk at det er opprettet en underordnet lagersporingsrapport for den lukkede lagerperioden. Lagersporingsrapporten inneholder et stillbilde av lagerpostene og endelig lagertelling når lagerperioden lukkes. Lagersporingsrapporten og de tilhørende postene låses, kan ikke endres og beholdes som historisk sporing for administratoren for prøver.

## Avstemme en lagerperiode

Selgere må avstemme prøvene minst én gang i året. Du kan starte avstemminger på ulike tidspunkt i året, men bare i lagerperioder som er lukket. Alle transaksjoner som er knyttet til en lagerperiode, må være fullført før lagerperioden kan avstemmes fullstendig.

Å avstemme en lagerperiode er siste trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 476).

**Før du begynner.** Hvis du vil avstemme en lagerperiode, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik avstemmer du en lagerperiode*

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne lagerperiodeposten du vil avstemme.

Lagerperioden du åpner, må være lukket. Du kan bare avstemme en periode hvis det ikke er noen differanse mellom lagertellingen og mengden som beregnes av Oracle CRM On Demand, og hvis det ikke er noen ventende transaksjoner i lagerperioden.

- 2 Klikk på Avstem.

Det vises en feilmelding hvis en av de følgende betingelsene er sanne:

- Transaksjoner med statusen Pågår er knyttet til lagerperioden.
- Tidligere lagerperioder er fortsatt åpne.
- Avviket er ikke innenfor en akseptabel grense. Avviket er satt til null for øyeblikket.

- 3 Gå tilbake til siden Liste for lagerperiode, og åpne samme lagerperiodepost som du åpnet i trinn én. Hvis avstemmingen er vellykket, velges flagget Avstemt.

**MERKNAD:** Sluttbrukere må opprette overføringstransaksjoner for alle prøver som overføres til en annen representant eller returneres til hovedkontoret i perioden før avstemmingen. Dessuten må mobile brukere synkronisere den lokale databasen med tjenerdatabasen før de sender en lagertelling. Denne synkroniseringen er viktig hvis de registrerer prøver som er mottatt i en tidligere periode eller en periode som ikke er aktiv ennå.

## Felt for lagerperiode

Bruk siden Rediger lagerperiode til å legge til en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende lagerperiode. Siden Rediger lagerperiode inneholder det fullstendige settet med felt for en lagerperiode.

**TIPS:** Du kan også redigere lagerperioder på siden Liste for lagerperiode og siden Detaljer om lagerperiode. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for lagerperiode. De fleste av disse feltene er bare skrivebeskyttede for selgere, men kan redigeres av administratorer for prøver. Feltet Aktiv og feltet

Avstemt angis automatisk av Oracle CRM On Demand i henhold til om en lagerperiode er fullført eller avstemt eller ingen av delene.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for lagerperioden.
Sluttdato	Sluttdatoen for lagerperioden.
Aktiv	<p>Denne avmerkingsboksen blir automatisk avmerket av Oracle CRM On Demand og angir om lagerperioden er aktiv eller lukket.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis den er avmerket, er lagerperioden aktiv. Alle gjeldende leverte prøver og reklameartikler bruker denne aktive lagerperioden til behandling.</li> <li>■ Hvis den ikke er avmerket, er lagerperioden fullført eller lukket og er inaktiv.</li> </ul> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Lukke en lagerperiode</a> (på side 471).</p>
Eier	Eieren av lagerperioden.
Opprettet	Opprettelsesdatoen og brukeren som opprettet lagerperioden.
Endret	Opprettelsesdatoen og brukeren som sist endret lagerperioden.
Avstemt	<p>Denne avmerkingsboksen blir automatisk avmerket av Oracle CRM On Demand. Den angir om avstemmingen er vellykket for lagerperioden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis den er avmerket, er lagerperioden fullstendig avstemt uten avvik. Den er også inaktiv og låst.</li> <li>■ Hvis den ikke er avmerket, er ikke lagerperioden avstemt.</li> </ul> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Avstemme en lagerperiode</a> (på side 472).</p>

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 464)
- [Håndtere lagerperioder](#) (på side 466)
- [Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode](#) (på side 465)

## Prøvelager

Bruk sidene for prøvelager til å opprette, oppdatere og spore prøvelagerposter.

En *prøvelagerpost* inneholder opplysninger for selgeren om produktet som er kategorisert som kvalifisert for prøvelevering. Administratoren for prøver godkjenner produktet og tilordner en mengde til selgeren. Selgeren kan beholde prøven til hun kan distribuere den til en validert lege eller klinikk eller et validert sykehus. En prøvelagerpost kan defineres på produktnivået eller prøvepartinivået. I fordelingsposten for produktprøven er

det regler om mengden som kan distribueres til en gitt kontaktperson. Fordelingsposten og prøvelagerposten brukes til å spore salgsbesøk og levering av prøver eller reklameartikler.

### Om sporing for prøvelagerposter

Når administratoren for prøver sender prøveforsendelser til sluttbrukere i felten, må selgeren bekrefte mottak av prøvelageret. Selgeren må fysisk motta prøvelageret, telle det og bekrefte mengden. Denne fremgangsmåten danner startpunktet for sporingen av prøvelageret og resulterer til slutt i det avstemte lageret på slutten av lagerperioden.

Det kan hende at selgeren i løpet av en lagerperiode mottar forespørsler fra administratoren for prøver om å foreta sporinger av et lager. Deretter bruker selgeren prøvelagerpostene til å generere en lagersporingsrapport. Når en lagerperiode slutter, blir det foretatt en lagertelling, og lageret ajourføres i prøvelagerposten. Det gjenstående lageret kopieres til den nye lagerperioden. Når lagerperioden blir avstemt, bekrefter dette at lageret samsvarer med beregningene som genereres ved å behandle transaksjonspostene for produktene. Alle poster må samsvare før lagerperioden vurderes som *avstemt*.

### Håndtere prøvelager

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøvelager, se følgende:

- [Beregne antall hittil for prøvelageret](#) (på side 475)
- [Bekreft mottak av prøvelageret](#) (på side 475)
- [Fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 476)
- [Legge til prøvelager i en lagerperiode](#) (på side 467)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 473)
- [Felt for prøvelager](#) (på side 477)

## Beregne antall hittil for prøvelageret

I begynnelsen av en lagerperiode kan en selger ha *mengden n* av *produkt x*. Selgeren foretar ulike transaksjonsoppgaver (for eksempel overføringer inn, overføringer ut, prøveleveringer, korrigeringer og bekreftelser) i løpet av lagerperioden. Etter hvert som hver transaksjonsoppgave blir startet og fullført, oppdaterer Oracle CRM On Demand antall hittil for produkt x.

Oracle CRM On Demand holder rede på gjeldende antall for alle produkter ved å beregne den *representative lagerbeholdningen* basert på prøvetransaksjonsaktiviteten. Oracle CRM On Demand beregner den representative lagerbeholdningen ved å ta mengden av produkt x i begynnelsen av hver lagerperiode og deretter gjøre følgende:

- Legge til bekreftelser for forsendelse
- Legge til prøvetransaksjoner av typen Overfør inn
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Overfør ut
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Utbetaling (en prøvetransaksjon for levering)
- Trekke fra prøvetransaksjoner av typen Retur
- Legge til eller trekke fra prøvetransaksjoner i henhold til typen Lagerkorrigering og verdien i mengdefeltet. Negative tall godtas for å angi tap, tyveri eller menneskelig feil.

**Før du begynner.** Hvis du vil vise antall hittil for prøvelageret, må feltet Systemtelling vises på siden Detaljer om prøvelager og siden Rediger prøvelager. Feltet Systemtelling vises ikke som standard, så du må kontakte administratoren for prøver hvis du vil konfigurere feltinnstillingene for prøvelagersidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om felthåndtering, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1075).

### Slik viser du mengden for siste lagertelling

- 1 Drill ned på feltet Startdato på siden Liste for lagerperiode for å åpne ønsket lagerperiodepost.
- 2 Gå til området Prøvelager på siden Detaljer om lagerperiode.

Verdien i feltet Siste lagertelling inneholder mengden på lager da den siste lagersporingsrapporten ble kjørt, for hver linjeartikkel for prøvelager. Feltet Systemtelling inneholder den innledende mengden som ble overført av hovedkontoret til selgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvelager](#) (på side 477).

## Bekreftelse mottak av prøvelageret

Når administratoren for prøver sender prøver til sluttbrukere i felten, når sluttbrukere utveksler prøver, eller når sluttbrukere returnerer prøver til hovedkontoret, må mottakeren av transaksjonen bekrefte mottak av prøvelageret. Mottakeren må fysisk motta prøvelageret, telle det og bekrefte mengden. Dette trinnet er startpunktet for sporing av prøvelager og resulterer til slutt i det avstemte prøvelageret på slutten av perioden.

Oracle CRM On Demand Samples Management støtter elektronisk flytting av prøvelager gjennom fremgangsmåten for å [opprette en prøveoverføring](#) (på side 485). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte helt eller delvis mottak av et prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende:

- [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring](#) (på side 486)
- [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 487)

**Før du begynner.** Hvis du vil bekrefte mottak av prøvelageret, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

**MERKNAD:** Når sluttbrukeren bekrefter mottak av prøvelageret og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk.

## Fremgangsmåten for å avstemme lageret

Dette emnet handler om hvordan du avstemmer lageret.

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Brukerrollen din må omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.
- Oppfyll følgende krav:
  - **Verifiser at tidligere lagerperioder er avstemt.** Brukere må avstemme tidligere lagerperioder i kronologisk rekkefølge. Dette kravet er bare aktuelt hvis konfigurasjonen for et selskap tillater flere inaktive perioder som ikke er avstemte.
  - **Bekreft mottak av lageroverføringer.** Brukere må sende bekreftelser for alle mottatte forsendelser av prøvelager.
  - **Opprett overføringstransaksjoner for overførte prøver.** Brukere må opprette overføringstransaksjoner for alle prøver som er overført til en annen representant eller returnert til hovedkontoret.
  - **Mobile brukere må synkronisere med tjenerdatabasen.** Mobile brukere må synkronisere den lokale databasen med tjenerdatabasen før de sender en lagertelling. Dette kravet er viktig hvis de registrerer prøver de har mottatt i en tidligere periode.

## Begrensninger som gjelder ved avstemming av lageret

Legg merke til følgende begrensninger:

- Antallene for overførte og mottatte prøver gjenspeiles ikke i lagertellingen før postene for dem er sendt.
- En lagerperiode kan ikke avstemmes hvis det er avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling. Hvis det finnes et avvik, må det korrigeres før brukeren kan avstemme perioden.

Du avstemmer lageret ved å utføre følgende oppgaver:

- 1 [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471)
- 2 [Korrigerer avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling](#) (på side 491)
- 3 [Avstemme en lagerperiode](#) (på side 472)



## Felt for prøvelager

Bruk siden Rediger prøvelager til å legge til en ny prøvelagerpost i en lagerperiode eller oppdatere detaljer for en eksisterende prøvelagerpost. Siden Rediger prøvelager inneholder det fullstendige settet med felt for et prøvelager.

**TIPS:** Du kan også redigere et prøvelager på siden Liste for prøvelager og siden Detaljer om prøvetransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøvelager.

Felt	Beskrivelse
Prøve	<p>Produktet som er knyttet til prøvelagerposten.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Når du oppretter en ny prøvelagerpost, kan du bare registrere produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter av kategoritypen Leverte prøver), i dette feltet.</p>
Partinummer	<p>Partinummeret som er knyttet til det valgte prøveproduktet. Dette feltet er valgfritt.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Når du legger til eller oppdaterer en prøvelagerpost, klikker du på oppslagsikonet for å velge et prøveparti. Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti). Hvis du vil ha flere opplysninger om prøvepartier, se <a href="#">Prøvepartier</a> (på side 509) og <a href="#">Felt for prøveparti</a> (se "Prøvepartifelt" på side 511).</p>
Innledende beholdning	Den innledende mengden som mottas fra hovedkontoret i begynnelsen av lagerperioden.
Siste lagertelling	Mengden på lager da den siste lagersporingsrapporten ble kjørt.
Lagertelling	<p>En lagertelling av lagerbeholdningen. Selgeren angir denne verdien.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Dette er det eneste feltet som selgeren kan endre.</p>
Systemtelling	<p>Den innledende mengden som overføres til selgeren. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser antall hittil for prøvelageret, se <a href="#">Beregne antall hittil for prøvelageret</a> (på side 475).</p> <p><b>MERKNAD:</b> Feltet Systemtelling vises ikke som standard på siden Detaljer om prøvelager og siden Rediger prøvelager, så du må kontakte administratoren for prøver hvis du vil konfigurere feltinnstillingene for prøvelagersidene.</p>
Differanse	<p>Differansen mellom verdien i feltet Lagertelling og verdien i feltet Siste lagertelling.</p> <p>Dette feltet fylles ut automatisk når en lagerperiode lukkes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Lukke en lagerperiode</a> (på side 471).</p>

Felt	Beskrivelse
Partinummer: Utløpsdato	Utløpsdatoen som er angitt for prøven. Denne datoen er relevant hvis du bruker et prøveparti til å spore prøvelagerposter.
Partinummer: Avslutningsdato	En beregnet dato for når prøven utløper. Formelen for beregning av avslutningsdatoen for partinummer er som følger: Utløpsdato minus antall korte dager er lik avslutningsdatoen.
Opprettet	Opprettelsesdatoen, tidsstemplet og brukeren som opprettet prøvelagerposten.
Endret	Opprettelsesdatoen, tidsstemplet og brukeren som sist endret lagerperiodeposten.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvelagre:

- [Prøvelager](#) (på side 473)
- [Håndtere prøvelager](#) (på side 474)
- [Legge til prøvelager i en lagerperiode](#) (på side 467)

## Lagersporingsrapport

Bruk sidene for lagersporingsrapport til å opprette og spore lagersporingsrapporter.

En *lagersporingsrapport* genereres av Oracle CRM On Demand når en selger oppretter en midlertidig eller endelig sporingstelling for lagerperioden. Administratorer og selgere kan vise tidligere sendte lagertellinger (midlertidige og endelige lukkeperioder) på siden Liste for lagersporingsrapport.

Lagersporingsrapporten er et nyttig verktøy som samsvarsadministratorer for prøver kan bruke til å kontrollere at prøver distribueres riktig av enkeltselgere. Samsvarsadministratorer kan bruke lagersporingsrapporter til å oppfylle bestemte forskriftsmessige krav i løpet av året. Når lagersporingsrapporten er opprettet, kan du ikke endre den.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om lagersporingsrapport, kan det hende at fanen Lagersporingsrapport er ekskludert fra oppsettet ditt.

## Håndtere lagersporingsrapporter

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere lagersporingsrapporter, se følgende:

- [Be om en midlertidig lagertelling](#) (på side 470). En midlertidig sporingstelling er en forespørsel om å telle lageret og generere en lagersporingsrapport.
- [Lukke en lagerperiode](#) (på side 471). Sluttbrukere må foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve og sende endelig sporingsrapport. Opprettelsen av den endelige lagersporingsrapporten utløses automatisk når en lagerperiode lukkes.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 100)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport](#) (på side 478)
- [Felt for lagersporingsrapport](#) (på side 479)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode](#) (på side 469)

## Felt for lagersporingsrapport

Bruk siden Liste for lagersporingsrapport til å vise poster for lagersporingsrapport. Når en lagersporingsrapport er opprettet eller generert, kan du ikke endre den.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for lagersporingsrapporter.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om lagersporingsrapport</b>	
Type	<p>Typen lagersporingsrapport, som kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Lukk lagertelling.</b> Denne typen lagersporingsrapport brukes til å lukke en lagerperiode ved å foreta og logge endelig lagertelling for hver prøve. Du kan bare lukke aktive lagerperioder (hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Lukke en lagerperiode</a> (på side 471)).</li> <li>■ <b>Midlertidig lagertelling.</b> Denne typen lagersporingsrapport brukes til å foreta lagertelling når som helst i løpet av den aktive lagerperioden som ikke er avstemt. Det tas bare hensyn til aktive lagerperioder når du ber om en midlertidig lagertelling (hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Be om en</a></li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	<a href="#">midlertidig lagertelling</a> (på side 470)).
Status	<p>Statusen for lagersporingsrapporten angir statusen for posten, og kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Pågår.</b> Den innledende statusen for en lagersporingsrapport.</li> <li>■ <b>Sendt.</b> Lagersporingsrapporten er vurdert av selgeren og sendt til vedkommendes leder for godkjenning.</li> <li>■ <b>Avvist.</b> Lagersporingsrapporten ble vurdert av selgerens leder og er avvist på grunn av at den er ufullstendig eller unøyaktig.</li> <li>■ <b>Godkjent.</b> Lagersporingsrapporten ble vurdert av selgerens leder og er godkjent som en gyldig redegjørelse for lageret.</li> <li>■ <b>Annullert.</b> Lagersporingsrapporten fulgte ikke godkjenningsprosessen og ble annullert.</li> </ul>
Årsak	<p>Årsaken til at lagersporingsrapporten er nødvendig, som kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Årlig.</b> Velg dette alternativet hvis du genererer en standard midlertidig lagertelling for det siste året.</li> <li>■ <b>Årlig - lukk.</b> Velg dette alternativet hvis du genererer standard avsluttende lagertelling for året.</li> <li>■ <b>For årsak.</b> Velg dette alternativet hvis du genererer en ad hoc midlertidig lagertelling etter forespørsel fra administratoren for prøver.</li> <li>■ <b>For årsak - lukk.</b> Velg dette alternativet hvis administratoren for prøver ber om at du genererer en avsluttende lagertelling utenfor den forventede lagerperioden.</li> <li>■ <b>Spesielt - midlertidig</b> Velg dette alternativet hvis administratoren for prøver ber om at du genererer en ad hoc lagersporingsrapport.</li> <li>■ <b>Ukentlig - midlertidig.</b> Velg dette alternativet hvis du genererer en midlertidig lagertelling for den siste uken.</li> <li>■ <b>Månedlig - midlertidig.</b> Velg dette alternativet hvis du genererer en midlertidig lagertelling for den siste måneden.</li> <li>■ <b>Avslutning - lukk.</b> Velg dette alternativet hvis samarbeidet med selgeren er avsluttet og en annen part foretar gjenstående lagertelling.</li> </ul>
Kommentarer	Tilleggskommentarer om lagersporingsrapporten.
Rapporteringsdato	Datoen rapporten ble generert.
Fullføringsdato	Dato for endelig godkjenning av rapporten.

Felt	Beskrivelse
Vedlegg	<p>Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til lagersporingsrapporten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.</p>  <p>Du kan knytte en fil til lagersporingsrapporten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste.</p> <p>Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen.</p> <p>Du kan bare knytte én fil til hver lagersporingsrapportpost.</p> <p>Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se <a href="#">Knytte filer til poster via vedleggsfelt</a> (på side 100).</p>
<b>Nøkkelopplysninger om lagerperiode</b>	
Lagerperiode	Lagerperioden som sporingsrapporten er knyttet til.
Eier	Selgeren som kjører lagersporingsrapporten og eier lagerpostene.
Opprettet	Brukeren, datoen og tidsstempelen da rapporten ble generert.
Endret	Brukeren, datoen og tidsstempelen da rapporten ble godkjent eller avvist.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om lagersporingsrapporter:

- [Lagersporingsrapport](#) (på side 478)
- [Håndtere lagersporingsrapporter](#) (på side 478)
- [Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode](#) (på side 469)

## Prøvetransaksjoner

Bruk prøvetransaksjonssidene til å opprette, oppdatere og spore prøvetransaksjoner og tilknyttede transaksjonsartikler for prøver.

En *prøvetransaksjon* er en post for en prøveoverføring, et prøvemottak, en prøveutlevering eller en lagerkorrigering. Hver prøvetransaksjonspost får tildelt en unik identifikator for sporingsformål i Oracle CRM On Demand. Du kan opprette en prøvetransaksjon slik at all bevegelse av prøver og reklameartikler kan innberettes og avstemmes på slutten av en lagerperiode, og slik at en løpende telling av lagerprodukter kan ajourføres i løpet av en lagerperiode. Hver prøvetransaksjonspost representerer en enkelttransaksjon som kan

bestå av én eller flere linjeartikkeloppføringer (transaksjonsartikler). Transaksjonene knyttes til den aktuelle lagerperioden på grunnlag av transaksjonsdatoen. Alle aktiviteter for utlevering av prøver og reklameartikler genererer en utbetalingstransaksjon (prøveutleveringstransaksjon). Når lagerartikler overføres til og fra hovedkontoret og selgerne genereres to transaksjonsposter:

- En post for *overføring ut* fra avsenderentiteten
- En post for *overføring inn* til entiteten som mottar prøven

Selgerne eller hovedkontoret kan opprette korrigeringsstransaksjoner for å rette opp lageravvik som skyldes tap, tyveri, returer, tilganger eller menneskelig svikt. Når prøvetransaksjoner har statusen Sendt, kan det ikke gjøres endringer i transaksjonsopplysningene. Hvis en endring må gjøres, må du generere en ny transaksjonskorrigering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore prøvetransaksjonsopplysninger, er kanskje fanen Prøvetransaksjon utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon

Hjemmesiden for prøvetransaksjon er startpunktet for all håndtering av prøvetransaksjoner.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for prøvetransaksjon. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

**Før du begynner.** Hvis du vil arbeide med prøvetransaksjoner, må du ha en brukerrolle som omfatter rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

### Opprette en prøvetransaksjon

Du kan opprette en ny prøvetransaksjon ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endrede prøvetransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 496).

Du kan opprette følgende typer prøvetransaksjoner:

- **Sendte transaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 485).
- **Korrigeringsstransaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigere prøvetransaksjoner](#) (på side 488).
- **Tapte og funnede transaksjoner.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette prøvetransaksjoner som er tapt og funnet](#) (se "Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve" på side 490).

Du kan ikke opprette følgende typer prøvetransaksjoner, ettersom disse genereres automatisk i Oracle CRM On Demand når selgerne deler ut prøver under salgsbesøk:

- **Utbetalingstransaksjoner.** Du kan vise utbetalingstransaksjoner. Hvis det må gjøres endringer i en utbetalingstransaksjon, må du opprette en ny lagerkorrigeringstransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 490).
- **Mottatte transaksjoner.** Sluttbrukerne må bekrefte mottak av prøver. Hvis en selger mottar en prøvemengde som er forskjellig fra mengden som ble sendt til vedkommende, må det opprettes en

lagerkorrigeringstransaksjon for å rette opp avviket. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreftede mottak av prøvelageret](#) (på side 475).

## Arbeide med prøvetransaksjonslister

Området for prøvetransaksjonslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for prøvetransaksjoner.

Prøvetransaksjonsliste	Filtre
Alle prøvetransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner som er synlige for deg, uansett hvem som eier prøvetransaksjonen.
Korrigeringsstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Lagerkorrigering.
Utbetalingstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Utbetaling.
Avvikstransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har statusen Behandlet med avvik.
Tapte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Lagerkorrigering og årsaken Tapt.
Mottatte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Overfør inn.
Nylig endrede prøvetransaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Sendte transaksjoner	Alle prøvetransaksjoner der navnet ditt finnes i feltet Eier og som har typen Overfør ut.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede prøvetransaksjoner

Området Nylig endrede prøvetransaksjoner inneholder de seneste prøvetransaksjonene som er endret. Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for prøvetransaksjon

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for prøvetransaksjon:

- Nylig opprettede prøvetransaksjoner
- Nylig endrede prøvetransaksjoner
- Mine nylig opprettede prøvetransaksjoner
- Mine nylig endrede prøvetransaksjoner

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøvetransaksjon*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøvetransaksjon.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for prøvetransaksjon for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner i følgende emner:

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 481)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 496)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 484)

## Håndtere prøvetransaksjoner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøvetransaksjoner, se følgende:

- [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 485)
- [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring](#) (på side 486)
- [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 487)
- [Korrigere prøvetransaksjoner](#) (på side 488)
- [Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve](#) (på side 490)
- [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 490)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 491)
- [Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling](#) (på side 491)
- [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492)
- [Kontrollere elektroniske signaturer](#) (på side 494)
- [Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver](#) (på side 495)



Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Knytte filer til poster via vedleggsfelt](#) (på side 100)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 481)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon](#) (på side 482)
- [Prøvetransaksjonsfelt](#) (på side 496)
- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 501)

## Opprette en prøveoverføring

En *prøveoverføring* er en sendt transaksjon av typen Overfør ut eller Returner. Du oppretter en prøveoverføring når produktprøver blir utvekslet i selskapet. Denne fremgangsmåten kan brukes av følgende personer:

- En administrator for prøver som skal sende forsendelser til sluttbrukere i felten
- Sluttbrukere som skal utveksle prøver med hverandre
- Sluttbrukere som skal returnere prøver til hovedkontoret

Når en prøveoverføring er sendt i Oracle CRM On Demand, får mottakeren en prøveoverføring av typen Overfør inn. Når mottakeren har bekreftet mottak av transaksjonen, blir det nye lageret registrert i lagertellingen, og antall lagerartikler i avsenderens lagerposter reduseres.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik oppretter du en post av typen Overfør ut eller Returner*

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Overfør ut eller Returner for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon:
  - **Overfør ut.** Angir at du overfører prøver til en annen bruker.

- **Returner.** Angir at du returnerer prøver til hovedkontoret. Prøver returneres vanligvis fordi de har utløpt eller er skadede produkter som må tilintetgjøres.

- 3 Sett statusen til Pågår.
- 4 Skriv inn navnet på personen som skal motta prøven, i feltet Overfør til.
- 5 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov (se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "[Prøvetransaksjonsfelt](#)" på side 496) hvis du vil ha flere opplysninger), og klikk deretter på Lagre.
- 6 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, som beskrevet i [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 491).
- 7 Legg til eller endre bøker som er knyttet til posten, etter behov.
- 8 Klikk på Send.

Hvis det ikke oppstår feil, endres statusen for denne nye transaksjonsposten for overføring ut eller retur til I transitt, og Oracle CRM On Demand oppretter automatisk en ny transaksjonspost for mottaker der transaksjonstypen er Overfør inn og statusen er I transitt.

Bokopplysninger som er knyttet til overfør ut- eller returtransaksjonen, kopieres til den nye mottakertransaksjonen.

Den nye posten for mottatt transaksjon arver alle linjeartikler av typen transaksjonsartikkel fra transaksjonsposten for overføring ut eller retur.

## Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring

Oracle CRM On Demand støtter elektronisk flytting av prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 485). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor, eller delvis mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 487).

Når sluttbrukeren bekrefter mottak av en prøveoverføring og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk.

**Før du begynner.** Hvis du vil bekrefte mottak av en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik bekrefter du fullstendig mottak av en prøveoverføring*

- 1 Klikk på Mottatte transaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne transaksjonen du vil bekrefte.  
Transaksjonen du åpner, må være av typen Overfør inn og ha statusen I transitt.

- 3 Se gjennom detaljene for transaksjonen, og angi verdier i feltene Mottatt mengde under Transaksjonsartikler for å gjenspeile mengden prøveprodukter du har mottatt.  
Feltet Sendt mengde inneholder mengden artikler som er sendt, og er et skrivebeskyttet felt.

- 4 Klikk på Bekreft.

Hvis det ikke er noen differanse mellom mottatt og sendt mengde, endres statusen for transaksjonen til Behandlet, og du har bekreftet fullstendig mottak av prøveoverføringen.

Hvis det er en differanse mellom mottatt og sendt mengde, kan du enten lukke transaksjonen med et avvik eller holde transaksjonen åpen med statusen Delvis mottatt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring](#) (på side 487).

**MERKNAD:** Mengden prøver som er overført, vises ikke i lagertellingene for sluttbrukerne før de bekrefter mottak av prøvene.

## Bekreft delvis mottak av en prøveoverføring

Oracle CRM On Demand støtter elektronisk flytting av prøvelager. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en prøveoverføring](#) (på side 485). Prøver sendes til en mottaker som må bekrefte mottak av prøvene før det nye lageret kan overføres til mottakerens aktive lagerperiode.

Sluttbrukere kan bekrefte fullstendig mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i [Bekreft fullstendig mottak av en prøveoverføring](#) (på side 486), eller delvis mottak av en prøveoverføring, som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

Når sluttbrukeren bekrefter mottak av en prøveoverføring og ikke allerede har poster som svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden som er knyttet til prøvelageret som overføres, opprettes de aktuelle postene automatisk.

**Før du begynner.** Hvis du vil bekrefte mottak av en prøveoverføring, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik bekrefter du delvis mottak av en prøveoverføring*

- 1 Klikk på Mottatte transaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne transaksjonen du vil bekrefte.  
Transaksjonen du åpner, må være av typen Overfør inn og ha statusen I transitt.
- 3 Se gjennom detaljene for transaksjonen, og angi verdier i feltene Mottatt mengde under Transaksjonsartikler for å gjenspeile mengden prøveprodukter du har mottatt.  
Feltet Sendt mengde inneholder mengden artikler som er sendt, og er et skrivebeskyttet felt.
- 4 Klikk på Bekreft.  
Hvis det er en differanse mellom mottatt og sendt mengde, vises en feilmelding som angir at det er en differanse mellom overføringsmengdene.
- 5 Gjør ett av følgende:

- Klikk på OK for å lukke transaksjonen med et avvik.

I dette tilfellet blir en avvikstransaksjon automatisk generert av Oracle CRM On Demand med statusen Behandlet med avvik.

- Klikk på Avbryt hvis du vil holde transaksjonen åpen med statusen Delvis mottatt.

Hvis det ikke er noen differanse mellom mottatt og sendt mengde, endres statusen for transaksjonen til Behandlet, og du har bekreftet fullstendig mottak av prøveoverføringen.

**MERKNAD:** Mengden prøver som er overført, vises ikke i lagertellingene for sluttbrukerne før de bekrefter mottak av prøvene.

## Korrigere prøvetransaksjoner

Selgere må foreta lagersporing og kontrollere at det blir gjort rede for hver prøve under avstemmingen. Administratorer for prøver og sluttbrukere kan bruke korrigeringsfunksjonen til å korrigere lagertelling av prøver ved å korrigere tidligere prøvetransaksjoner (transaksjoner som allerede er behandlet). Vanlige årsaker til at tidligere prøvetransaksjoner korrigeres, er blant annet produkttap, produkttyveri, tellefeil eller dataregistreringsfeil. Du kan legge til produkter eller korrigere mengder for alle typer prøvetransaksjoner (overføring, tapt, stjålet, mottatt, prøvetransaksjon for levering eller utbetaling og så videre). Du bruker korrigeringer til å avstemme opprinnelig mengde fra administratoren for prøver med mengden som finnes når selgeren foretar lagertelling.

Du kan korrigere alle transaksjoner av alle typer som har transaksjonsstatusen Behandlet. Når en eksisterende transaksjon er behandlet, kan du ikke korrigere den på nytt. Du må opprette en ny lagerkorrigeringspost. Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost](#) (på side 488)
- [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 489)

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette korrigeringer (prøvetransaksjoner av typen Lagerkorrigering), må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

## Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost

Du kan korrigere alle transaksjoner av alle typer som har transaksjonsstatusen Behandlet. Når en eksisterende transaksjon er behandlet, kan du ikke korrigere den på nytt. Du må opprette en ny korrigeringspost. Se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 489).

**Før du begynner.** Hvis du vil korrigere eksisterende lagerkorrigeringsposter, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

### *Slik korrigerer du en eksisterende lagerkorrigeringspost*

- 1 Åpne en transaksjon av typen Lagerkorrigering med transaksjonsstatusen Behandlet på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Legg til eller endre bøker som er knyttet til posten, etter behov.
- 3 Klikk på Korrigér.

I dette trinnet opprettes en ny transaksjon av typen Lagerkorrigering med statusen Pågår.

Alle transaksjonslinjeartikler kopieres til den nye posten. Bokopplysninger som er knyttet til den opprinnelige transaksjonen, kopieres til den nye transaksjonen.

- 4 Endre nøkkelopplysningene om transaksjon etter behov.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene i dette området på siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 496).

- 5 Endre transaksjonsartiklene etter behov.

Du kan for eksempel endre mengden for en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, legge til en ny linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel eller slette en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel. Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene i dette området på siden, se [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 501).

- 6 Klikk på Send for å sende den nye transaksjonsposten for lagerkorrigering.

Hvis det ikke oppstår feil, endres statusen for den nye lagertransaksjonsposten til Sendt.

## Opprette en ny lagerkorrigeringspost

Sluttbrukere og administratorer for prøver må opprette og sende korrigeringstransaksjoner for å kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling. Selgere og administratorer for prøver registrerer endringer i prøvetransaksjonene ved å opprette nye poster for prøvetransaksjon av typen Lagerkorrigering.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette lagerkorrigeringsposter, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

### *Slik oppretter du en ny lagerkorrigeringspost*

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Lagerkorrigering for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
- 3 Angi en årsak i feltet Årsak, for eksempel Prøver tapt, Prøver funnet eller Innledende antall.
- 4 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov, og klikk deretter på Lagre.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 496).
- 5 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, som beskrevet i [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 491).
- 6 Klikk på Send.

## Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve

Selgere kan registrere alle transaksjoner for tapt eller funnet prøve som de oppdager på lageret, ved å opprette nye transaksjonsposter for tapt eller funnet prøve.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

### *Slik oppretter du en ny transaksjonspost for tapt eller funnet prøve*

- 1 Klikk på Ny på siden Liste for prøvetransaksjon.
- 2 Angi Lagerkorrigering for Transaksjonstype på siden Rediger prøvetransaksjon.
- 3 Angi en årsak i feltet Årsak, for eksempel Tapt eller Funnet.
- 4 Fyll ut de gjenstående feltene på siden Rediger prøvetransaksjon etter behov, og klikk deretter på Lagre.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 496).
- 5 Legg til minst én linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 491).
- 6 Klikk på Send.

## Vise utbetalingstransaksjoner

Sluttbrukere kan ikke opprette utbetalingstransaksjoner (prøveleveringstransaksjoner). Oracle CRM On Demand genererer utbetalingstransaksjoner automatisk når selgere leverer prøver under salgsbesøk.

**MERKNAD:** Sluttbrukere kan heller ikke opprette mottakstransaksjoner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk transaksjoner for overføring inn når selgere returnerer tidligere leverte prøver eller prøver for overføring ut til hovedkontor eller en annen selger.

**Før du begynner.** Hvis du vil vise utbetalingstransaksjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik viser du utbetalingstransaksjoner*

- 1 Klikk på Utbetalingstransaksjoner under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner.
- 2 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne utbetalingstransaksjonen du vil vise.
- 3 Se gjennom nøkkelopplysninger om transaksjon, nøkkelopplysninger om kontaktperson og opplysninger om transaksjonsartikler på siden Detaljer om prøvetransaksjon.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for prøvetransaksjon](#) (se "Prøvetransaksjonsfelt" på side 496).

Sluttbrukere kan ikke oppdatere eller endre opplysninger på denne siden. Hvis eventuelle endringer eller korrigeringer er nødvendige for en utbetalingstransaksjon, må de opprette en ny transaksjon for lagerkorrigering. Se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 489).

**MERKNAD:** Du kan også vise mottakstransaksjoner på en lignende måte ved å velge det aktuelle alternativet fra listen for prøvetransaksjoner.

## Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel, eller oppdater detaljene for en eksisterende linjeartikkel av typen Transaksjonsartikkel i en prøvetransaksjon.

**Før du begynner.** Hvis du vil legge til transaksjonsartikler i prøvetransaksjoner, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik legger du til en transaksjonsartikkel i en prøvetransaksjon*

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.
- 2 Klikk på Ny under Transaksjonsartikler på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger transaksjonsartikkel. Klikk på Lagre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på denne siden, se [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 501).

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om transaksjonsartikler:

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 500)
- [Håndtere transaksjonsartikler](#) (på side 500)
- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 501)

## Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling

Sluttbrukere og administratorer for prøver må opprette og sende korrigeringstransaksjoner for å kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling (slik de ble registrert av Oracle CRM On Demand da prøvene ble overført).

Å korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling er også et viktig trinn i [fremgangsmåten for å avstemme lageret](#) (på side 476).

**Før du begynner.** For at du skal kunne korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner og Aktiver prøvekorrigering.

Administratorer for prøver og selgere kan bruke ett av eller alle de følgende valgene til å korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling:

- Opprette og sende en transaksjon for prøvekorrigering med én eller flere linjeartikler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette en ny lagerkorrigeringspost](#) (på side 489).
- Korrigere linjeartikkelpostene for tidligere registrerte transaksjoner som ennå ikke er sendt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost](#) (på side 488).

## Levere prøver under et salgsbesøk

Når selgere foretar salgsbesøk, tar de prøver fra lageret og leverer dem til leger, apotekere, klinikker, sykehus og andre aktuelle kontaktpersoner. Selgeren må gjøre det følgende:

- Telle hver prøve som ble levert.
- Verifisere at prøven er aktuell for legen og vedkommendes spesialfelt.
- Innhente autoriserte signaturer for å fullføre transaksjonen.

Det er bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter av kategoritypen Leverte prøver eller Leverte reklameartikler), og som er tildelt til og finnes på selgerens lager, som kan leveres.

**Før du begynner.** Hvis du vil levere prøver under et salgsbesøk, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik leverer du prøver under et salgsbesøk*

- 1 Åpne kontaktpersonen du vil levere prøver til, på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Klikk på Nytt besøk eller Autobesøk for å legge til en ny linjeartikkel under Besøk på siden Detaljer om kontaktperson.
  - Når du klikker på Nytt besøk, kommer du til siden Rediger besøk, der du må angi de fleste opplysninger manuelt for den nye besøksposten.

Angi Besøk i feltet Type, ellers får du ikke tilgang til følgende relaterte elementer: Leverte prøver, Reklameartikler, Detaljer om produkter.
  - Når du klikker på Autobesøk, kommer du til siden Detaljer om besøk, der følgende feltdata fylles ut automatisk for den nye besøksposten:
    - Feltet Status har verdien Planlagt.
    - Feltet Sluttdato har en verdi som er lik startdatoen pluss 30 minutter.
    - Feltet Type har verdien Besøk.
- 3 Gjør følgende på siden Rediger besøk eller Detaljer om besøk:
  - a Hvis du vil fylle ut den nye besøksposten med opplysninger fra en eksisterende smartbesøksmal, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Smartbesøk og velger smartbesøket.
  - b Registrer eller oppdater opplysninger.



Hvis du vil ha flere opplysninger om felt på sidene Rediger besøk og Detaljer om besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

**c** Klikk på Lagre på siden Rediger besøk.

**4** Klikk på Ny under Leverte prøver på siden Detaljer om besøk.

**5** Klikk på oppslagsikonet i feltet Produkt på siden Rediger levert prøve, og velg et produkt.

**MERKNAD:** Du kan bare velge produkter av typen Leverte prøver (eller Leverte reklameartikler hvis du leverer reklameartikler) som er tildelt til og finnes på selgerens lager og som er aktive på gjeldende besøksdato.

**6** Klikk på oppslagsikonet i feltet Partinummer, og velg det aktuelle partinummeret for det valgte produktet.

**MERKNAD:** Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti). Du kan hoppe over dette trinnet hvis du ikke bruker partinumre til å spore prøver.

**7** Angi prøvemengden du vil levere, i feltet Mengde. Klikk deretter på Lagre.

Hvis alle de følgende betingelsene er sanne når du klikker på Lagre, genererer Oracle CRM On Demand en *utbetalingstransaksjon* med en linjeartikkel for hver leverte prøve for besøket, og sender utbetalingstransaksjonen for å oppdatere prøvelageret. Hvis utbetalingstransaksjonen er vellykket, endrer Oracle CRM On Demand statusen for besøket til Sendt.

- Alle prøvene er på prøvelageret i perioden som er angitt med datoen og klokkeslettet for besøket.
- Perioden som prøvene registreres i, er en ikke avstemt periode. Du får en feilmelding hvis det er en avstemt periode.
- Det blir angitt et gyldig partinummer for leverte prøver som spores ved hjelp av partinumre.
- Mengdeverdien du angir, er ikke større enn største tillatte mengde som kan leveres ved et besøk.
- Den største tillatte mengden som kan leveres i tildelingsperioden, blir ikke overskredet når du angir mengdeverdien.

**MERKNAD::** Du leverer reklameartikler på en lignende måte, nemlig ved å klikke på Ny under Reklameartikler på siden Detaljer om besøk. Du håndterer linjeartikler for detaljer om produkter på en lignende måte, nemlig ved å klikke på Ny under Detaljer om produkter på siden Detaljer om besøk.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om levering av prøver:

- [Fordelinger](#) (på side 504)
- [Håndtere fordelinger](#) (på side 506)
- [Fordelingsfelt](#) (på side 508)
- [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130)

## Om elektroniske signaturer

Signaturdata for leverte prøver kan lagres på en sikker måte i bildeformat i Oracle CRM On Demand. Signaturbilder lagres i Oracle CRM On Demand ved hjelp av standard bildeformater. Signaturbildet er en mengde x- og y-koordinater eller strenger som kan lagres i databasen i Oracle CRM On Demand.

Hver besøksaktivitet som registreres for prøver som leveres under et salgsbesøk, må ha et tilknyttet signaturbilde. Selgeren som leverer prøvene, er ansvarlig for å innhente en elektronisk signatur fra personen (eller selskapet) som mottar prøvene. Signaturen kan innhentes på papir eller ved hjelp av en ekstern applikasjon (for eksempel en håndholdt mobilenhet), og deretter lastes til Oracle CRM On Demand via grensesnittet for Web-tjenester. Selgeren må innhente signaturen når prøvene leveres. Selgeren kan ikke levere prøvene uten å innhente en autorisert signatur.

Administratorer og autoriserte brukere kan vise signaturbilder for prøver på siden Detaljer om signatur, men de kan ikke opprette, oppdatere eller slette dem. Siden Detaljer om signatur inneholder de fire sist innhentede signaturene for leverte prøver. Administratorer for prøver må regelmessig kontrollere signaturbildene på siden Detaljer om signatur for å passe på at de innhentede signaturene fra hver kontaktperson er konsekvente.

**MERKNAD:** Tilgang til signaturbildet for prøver er kontrollert, slik at det bare er angitte roller som har tilgang til og kan vise signaturbilder for prøver. Det er bare roller med rettigheten Signatur som har tilgang til og kan vise signaturbilder.

## Kontrollere elektroniske signaturer

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å kontrollere signaturen som er knyttet til en besøksaktivitet i forbindelse med leverte prøver. Denne fremgangsmåten forutsetter at posttypen Signatur vises som et relatert element på siden Detaljer om besøk. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se "Tilpasse relaterte elementoppsett" på side 1101).

Tilgang til det faktiske signaturbildet for prøve er kontrollert, slik at det bare er angitte roller som har tilgang til og kan vise signaturbilder for prøver. Det er bare roller med rettigheten Signatur som har tilgang til og kan vise signaturbilder.

Hvis du vil ha flere opplysninger om signaturer, se [Om elektroniske signaturer](#) (på side 494).

**Før du begynner.** Hvis du vil kontrollere elektroniske signaturer, må brukerrollen din omfatte rettighetene Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner og (om nødvendig) Signatur.

### *Slik kontrollerer du signaturer for prøver*

- 1 Åpne ønsket kontaktperson på hjemmesiden for kontaktpersoner.
- 2 Drill ned på feltet Emne under Besøk på siden Detaljer om kontaktperson for å åpne ønsket besøksaktivitetspost.
- 3 Drill ned på feltet Tittel under Signatur på siden Detaljer om besøk for å åpne signaturposten for prøve du vil vise.

**MERKNAD::** Du kan ikke redigere en eksisterende signaturpost eller opprette en ny signaturpost.

- 4 Du kan se gjennom detaljene for signaturen på siden Detaljer om signatur.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene på siden Detaljer om signatur.

Felt	Beskrivelse
Signaturhode	<p>Feltet Signaturhode inneholder følgende opplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Etternavn for kontaktperson.</b> Etternavnet på mottakeren av prøvene.</li> <li>■ <b>Fornavn for kontaktperson.</b> Fornavnet på mottakeren av prøvene.</li> <li>■ <b>Signaturdato.</b> Datoen prøvene ble levert, og datoen den autoriserte signaturen ble innhentet.</li> <li>■ <b>Adresse.</b> Adressen til mottakeren som mottar prøvene.</li> <li>■ <b>Fornavn og etternavn på selger.</b> Fornavnet og etternavnet på selgeren som leverte prøvene.</li> </ul>
Ansvarsfraskrivelse stekst	<p>Feltet Ansvarsfraskrivelsestekst inneholder ansvarsfraskrivelsesteksten som er knyttet til de leverte prøvene. Du har ikke tilgang til og kan ikke redigere ansvarsfraskrivelsesteksten.</p>
Signaturkontroll	<p>Klikk på denne knappen for å få tilgang til signaturbildet, der følgende opplysninger vises:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>System-ID for signatur for prøve.</b> Den unike identifikatoren som er knyttet til signaturen for prøve.</li> <li>■ <b>Aktivitets-ID.</b> Den unike identifikatoren for besøksaktivitetsposten som signaturen for prøve er knyttet til.</li> <li>■ <b>Besøksdato.</b> Datoen prøvene ble levert, og datoen den autoriserte signaturen ble innhentet.</li> <li>■ <b>Ansvarsfraskrivelsestekst.</b> Ansvarsfraskrivelsesteksten som er knyttet til de leverte prøvene.</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> Brukerrollen din må omfatte rettigheten Signatur for at du skal kunne åpne og vise signaturen som ble innhentet da prøvene ble levert. Hvis du ikke har fått rettigheten Signatur, er knappen Signaturkontroll deaktivert.</p>

## Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver

Administratoren for prøver er ansvarlig for prøvelageret i selskapet og for å sikre at det drives i samsvar med regler og bestemmelser.

**Før du begynner.** Hvis du vil overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver, må brukerrollen din tilordnes administrative ansvarsområder og omfatte følgende rettigheter:

- Rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner
- Rettigheten Aktiver prøvekorrigering

Du kan overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver ved å klikke på listen du vil overvåke, under Liste for prøvetransaksjon på hjemmesiden for prøvetransaksjoner. Formålet med hver liste er beskrevet i tabellen nedenfor.

Prøvetransaksjonsliste	Filtre
Utbetalingstransaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og levert.  Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle prøvene som er levert.
Sendte transaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og overført.  Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle returnerte prøver eller forsendelser som overføres mellom sluttbrukere.
Mottatte transaksjoner	Viser alle prøver som ble sendt og mottatt.  Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom mottatte forsendelser mellom sluttbrukere.
Korrigeringsstransaksjoner	Viser alle korrigeringsstransaksjoner som er sendt.  Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle typer korrigeringsstransaksjoner som er sendt av sluttbrukere og administratorer for prøver, for å avstemme avvik mellom lagertellinger og poster i Oracle CRM On Demand.
Tapte transaksjoner	Viser alle tapte prøver som ble sendt som korrigeringer.  Administratoren for prøver kan overvåke denne listen for å se gjennom alle prøvene som er tapt.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser eller oppretter disse listene, se [Arbeide med lister](#) (på side 71) og [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste.

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Prøvetransaksjonsfelt

Bruk siden Rediger prøvetransaksjon til å legge til en prøvetransaksjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende prøvetransaksjon som har statusen Pågår. Siden Rediger prøvetransaksjon inneholder det fullstendige settet med felt for en prøvetransaksjon.


**TIPS:** Du kan også redigere prøvetransaksjoner på siden **Liste for prøvetransaksjon** og siden **Detaljer om prøvetransaksjon**. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se **Oppdatere postdetaljer**.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøvetransaksjon. Det er ikke sikkert at alle feltene er aktuelle. Dette avhenger av hvilken type prøvetransaksjon du har åpen (Overfør inn, Overfør ut, Lagerkorrigering, Utbetaling, Prøver tapt).

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om transaksjon</b>	
Navn	Den unike identifikatoren for prøvetransaksjonen (denne er systemgenerert).
Dato	<p>Datoen for prøvetransaksjonen.</p> <p>Når du angir en dato som er innen en aktiv lagerperiode, blir feltene Lagerperiode: Startdato og Lagerperiode: Sluttdato fylt ut automatisk. Du får en feilmelding hvis du angir en dato som ikke er i en eksisterende lagerperiode, eller som er senere enn gjeldende systemdato.</p> <p>Du kan ikke opprette prøvetransaksjoner for avstemte perioder. Du får en feilmelding hvis du angir en dato som er innen en avstemt eller inaktiv periode.</p>
Type	<p>Typen prøvetransaksjon kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Overfør ut</li> <li>■ Lagerkorrigering</li> <li>■ Prøver tapt</li> <li>■ Utbetaling</li> <li>■ Overfør inn</li> </ul> <p>Overfør ut, Lagerkorrigering og Prøver tapt er brukergenererte transaksjoner, mens Utbetaling og Overfør inn er systemgenererte transaksjoner.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Det er viktig at du ikke tilpasser eller endrer rekkefølgen i plukklisten Type for feltoppsettet for prøvetransaksjoner, ettersom dette kan påvirke funksjonaliteten for den overlappende plukklisten.</p>
Status	<p>Statusen for prøvetransaksjonen kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pågår</li> <li>■ Sendt</li> <li>■ Behandlet med avvik</li> <li>■ I transitt</li> <li>■ Behandlet</li> <li>■ Justert</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
Forventet leveringsdato	Datoen prøven skal leveres.
Sporingsnummer	Et unikt nummer som du og kunden kan bruke til å spore leveringen av prøven.
Antall sendte pakker	Antall pakker som er inkludert i prøven.
Overfør til	<p>Personen som en transaksjon av typen Overfør ut er logget for. Denne personen mottar prøven og må bekrefte mottak av prøven.</p> <p>Dette feltet er obligatorisk når du oppretter en transaksjon av typen Overfør ut.</p>
Overfør fra	Personen som overfører prøvene (det vil si personen som oppretter transaksjonen av typen Overfør ut).
Lagerperiode: Startdato	<p>Startdatoen for lagerperioden som er knyttet til prøvetransaksjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet og fylles ut automatisk når du angir en dato som er i en aktiv lagerperiode, i feltet Dato.</p> <p>Lagerperioden begrenser produktene og prøvepartinumrene du kan velge når du legger til linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel. Den sikrer også at du bare kan velge gyldige produkter og prøvepartinumre for den valgte lagerperioden.</p>
Lagerperiode: Sluttdato	<p>Sluttdatoen for lagerperioden som er knyttet til prøvetransaksjonen. Dette feltet er skrivebeskyttet og fylles ut automatisk når du angir en dato som er innen en aktiv lagerperiode, i feltet Dato.</p> <p>Lagerperioden begrenser produktene og prøvepartinumrene du kan velge når du legger til linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel. Den sikrer også at du bare kan velge gyldige produkter og prøvepartinumre for den valgte lagerperioden.</p>
Korrigeringsårsak	<p>Årsaken til at prøvetransaksjonen blir opprettet eller korrigert. Årsakskoder inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tapt</li> <li>■ Funnet</li> <li>■ Tyveri</li> <li>■ Menneskelig feil</li> <li>■ Innledende antall</li> <li>■ Forespørsel</li> </ul>
Kommentarer	Brukeren kan skrive inn tilleggsopplysninger om prøvetransaksjonen i dette feltet.

Felt	Beskrivelse
Vedlegg	<p>Hvis dette feltet vises på siden, kan du knytte en fil til prøvetransaksjonsposten. I utgangspunktet vises et bindersikon i feltet på postredigeringssiden.</p>  <p>Du kan knytte en fil til prøvetransaksjonsposten ved å klikke på bindersikonet på postredigeringssiden og deretter velge filen du vil laste.</p> <p>Når filen er lastet og posten er lagret, inneholder feltet Vedlegg på postdetaljsiden navnet og størrelsen på vedleggsfilen. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen.</p> <p>Du kan bare knytte én fil til hver prøvetransaksjonspost.</p> <p>Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du knytter filer til poster via feltet Vedlegg, og opplysninger om begrensninger på filstørrelser og filtyper, se <a href="#">Knytte filer til poster via vedleggsfelt</a> (på side 100).</p>

### Nøkkelopplysninger om kontaktperson

**MERKNAD:** Disse skrivebeskyttede opplysningene fylles bare ut for utbetalingstransaksjoner. Utbetalingstransaksjoner genereres automatisk i Oracle CRM On Demand når selgere leverer eller distribuerer prøver under et salgsbesøk. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492) og [Vise utbetalingstransaksjoner](#) (på side 490).

Kontaktperson	Fullt navn på kontaktpersonen for legen eller sykehuset som har mottatt utbetalingen.
Fornavn for kontaktperson	Fornavnet til kontaktpersonen som har mottatt utbetalingen.
Etternavn for kontaktperson	Etternavnet til kontaktpersonen som har mottatt utbetalingen.
Type kontaktperson	Kontaktpersontypen.
Firma for kontaktperson	Firmaet som er knyttet til denne kontaktpersonen.
E-postadresse til kontaktperson	E-postadressen til denne kontaktpersonen.

### Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøvetransaksjoner:

- [Prøvetransaksjoner](#) (på side 481)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon](#) (på side 482)
- [Håndtere prøvetransaksjoner](#) (på side 484)

## Transaksjonsartikler

Bruk sidene for transaksjonsartikler til å opprette, oppdatere og spore transaksjonsartikler for prøver.

En *transaksjonsartikkel* brukes til å registrere detaljene for prøvene eller reklameartiklene som er knyttet til en prøvetransaksjon. Det må finnes én eller flere linjeartikler av typen Transaksjonsartikkel for hver prøvetransaksjon. Disse opplysningene brukes til å beregne antallet hittil på lageret for selgeren. Prøvetransaksjoner brukes under avstemming til å gjøre rede for alle prøver og reklameartikler som er tilordnet til en selger.

## Håndtere transaksjonsartikler

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere transaksjonsartikler, se følgende:

- [Endre prøven i en transaksjonsartikkel](#) (på side 500)
- [Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel](#) (på side 501)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 491)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 500)
- [Felt for transaksjonsartikkel](#) (på side 501)
- [Produktfelt](#) (på side 502)

## Endre prøven i en transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger produkt til å endre prøven i en transaksjonsartikkel. Siden Rediger produkt inneholder det fullstendige settet med felt for et produkt.

**Før du begynner.** Hvis du vil endre prøver i en transaksjonsartikkel, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.



### *Slik endrer du prøven i en transaksjonsartikkel*

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.  
**MERKNAD:** Transaksjonsposten du åpner, må ha statusen Pågår. Du kan ikke endre transaksjoner med statusen Sendt.
- 2 Gå til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel som du vil endre, på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Prøve for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel for om nødvendig å velge en annen prøve som skal knyttes til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel.
- 4 Klikk på navnet på prøven i feltet Prøve for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel. Klikk på Rediger på siden Detaljer om produkt, og endre deretter feltene etter behov.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Produktfelt](#) (på side 502).

## Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger prøveparti til å endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel. Siden Rediger prøveparti inneholder det fullstendige settet med felt for et prøveparti.

**Før du begynner.** Hvis du vil endre prøvepartier i en transaksjonsartikkel, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik endrer du prøvepartiet i en transaksjonsartikkel*

- 1 Drill ned på feltet Navn på siden Liste for prøvetransaksjon for å åpne ønsket transaksjonspost.  
**MERKNAD:** Transaksjonsposten du åpner, må ha statusen Pågår. Du kan ikke endre transaksjoner med statusen Sendt.
- 2 Gå til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel som du vil endre, på siden Detaljer om prøvetransaksjon.
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Partinummer for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel for om nødvendig å velge et annet prøveparti som skal knyttes til linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel.  
**MERKNAD:** Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti).
- 4 Klikk på navnet på prøvepartiet i feltet Partinummer for linjeartikkelen av typen Transaksjonsartikkel. Klikk på Rediger på siden Detaljer om prøveparti, og endre deretter feltene for prøveparti etter behov (se [Felt for prøveparti](#) (se "Prøvepartifelt" på side 511) hvis du vil ha flere opplysninger).

## Felt for transaksjonsartikkel

Bruk siden Rediger transaksjonsartikkel til å legge til en transaksjonsartikkel eller oppdatere detaljer for en eksisterende transaksjonsartikkel.

**TIPS:** Du kan også redigere transaksjonsartikler på siden [Detaljer om transaksjonsartikkel](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av feltene for transaksjonsartikkel.

Felt	Beskrivelse
Linjenummer	Et unikt nummer som tilordnes manuelt til hver artikkel.
Prøve	Navnet på prøven eller reklameartikkelen.
Partinummer	Det unike nummeret eller navnet som tilordnes til prøven for sporingsformål. Det kan hende at en prøve blir sporet ved hjelp av et partinummer. Dette feltet er valgfritt.  <b>MERKNAD:</b> Når du legger til eller oppdaterer en transaksjonsartikkel, klikker du på oppslagsikonet for å velge et prøveparti. Du kan bare velge prøvepartier som spores ved hjelp av partinummer på lageret (det vil si prøvepartier der det er merket av for Lager etter parti). Hvis du vil ha flere opplysninger om prøvepartier, se <a href="#">Prøvepartier</a> (på side 509) og <a href="#">Felt for prøveparti</a> (se " <a href="#">Prøvepartifelt</a> " på side 511).
Mengde	Prøvemengden. Dette feltet er obligatorisk.  <b>MERKNAD:</b> Hvis mengdeverdien er mindre enn den første prøvelagemengden som ble overført fra hovedkontoret, bruker du minustegnet med den numeriske verdien. Dette feltet er viktig i forbindelse med registrering av korrigeringer, for eksempel tap, tyveri eller menneskelig feil.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om transaksjonsartikler:

- [Transaksjonsartikler](#) (på side 500)
- [Håndtere transaksjonsartikler](#) (på side 500)
- [Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon](#) (på side 491)

## Produktfelt

Bruk siden [Rediger produkt](#) til å definere og håndtere selskapets produktliste. Siden [Rediger produkt](#) inneholder det fullstendige settet med felt for et produkt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer produkter for selskapet, se [Sette opp selskapsprodukter](#) (på side 1533)

**TIPS:** Du kan også redigere produkter på siden [Detaljer om produkt](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av produktfeltene.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om produkt</b>	
Produktnavn	Navnet på produktet.
Produktkategori	<p>Produktkategorien, slik den er definert av produktadministratoren i selskapet. Den kan for eksempel være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leverte prøver</li> <li>■ Levert reklameartikkel</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> Ikke endre seeddataene for produktkategorien. Enkelte filtre i Oracle CRM On Demand er opprettet for Leverte prøver og Levert reklameartikkel. Du kan legge til nye produktkategorier, som er basert på kundekrav.</p>
Løsning	<p>Produktbildefilen som er knyttet til dette produktet. Bildefilen brukes til å beskrive produktet under et salgsbesøk.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Dette feltet er tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er kanskje ikke tilgjengelig for din konfigurasjon. Hvis du trenger dette feltet og det ikke er tilgjengelig, kontakter du selskapsadministratoren.</p>
Delnummer	Produsentens delnummer som er knyttet til dette produktet. Selskapet angir delnummeret.
Kan bestilles	<p>En avmerkingsboks der du angir hvordan prøveproduktet kan bestilles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis den er avmerket, kan prøveproduktet bestilles av selgeren og sendes fra selskapet til legen, klinikken eller sykehuset.</li> <li>■ Hvis den ikke er avmerket, kan prøven bare skaffes ved at selgeren leverer prøven.</li> </ul>
Type	<p>Produkttypen kan være én av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Produkt.</b> En fysisk artikkel som produseres av kunden.</li> <li>■ <b>Service.</b> En tilleggsordning som gir kunden service. Dette kan for eksempel omfatte rådgivningstid.</li> <li>■ <b>Opplæring.</b> En tilleggsordning som gir kunden utdanning. Dette omfatter for eksempel tilgang til laboratorier, brukerhåndbøker, praktisk opplæring, leksjoner og så videre.</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
Status	<p>Selskapet angir produktstatusen. Verdiene inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tilgjengelig.</b> Produktet er tilgjengelig for prøveoverføringer og -leveringer.</li> <li>■ <b>Aktiv.</b> Det finnes aktive prøveoverføringer og leveringer for dette produktet.</li> <li>■ <b>Venter.</b> Produktet er ikke klart til levering, men det er i ferd med å bli tilgjengelig.</li> <li>■ <b>Bunt.</b> En gruppe produkter eller tjenester er pakket sammen og er avhengige av hverandre.</li> <li>■ <b>Prototype.</b> Produktet er ikke klart til generell lansering, men en produktprøve kan undersøkes eller studeres.</li> <li>■ <b>Avsluttet.</b> Produktet er ikke lenger tilgjengelig for prøveoverføringer og -leveringer og kommer ikke til å bli tilgjengelig i fremtiden.</li> <li>■ <b>Lukket.</b> Dette betyr det samme som Avsluttet, bortsett fra at produktet fortsetter å være tilgjengelig til det er tomt for produktet.</li> </ul>
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet	Dato, tidsstempel og brukeren som opprettet denne posten.
Endret	Dato, tidsstempel og brukeren som sist endret denne posten.
Beskrivelse	En beskrivelse av produktprøven.

## Fordelinger

Bruk fordelingssidene til å opprette, oppdatere og spore fordelinger for en prøve.

Prøveadministratoren i et legemiddelselskap definerer en fordelingspost. I denne fordelingsposten fastsettes perioden da selgeren kan distribuere prøveprodukter til klinikker, sykehus eller leger. Fordelingsopplysningene bestemmer også følgende:

- Antall prøver av et bestemt produkt som kan deles ut på et bestemt tidspunkt
- Maksimalt antall prøver som en selger kan distribuere til et bestemt sted

Med denne funksjonen kan prøveadministratoren angi disse parametrene på produktnivå og kommunisere disse opplysningene til alle selgerne. Ved hjelp av fordelinger kan du definere fordelingsperioden, tildele prøver innenfor fordelingsperioden, vise listen over prøver som er tilgjengelige for hver fordelingsperiode og angi maksimumsparametrene for distribusjon av en prøve i fordelingsperioden.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore fordelingsopplysninger, er kanskje fanen Fordeling utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for fordeling

Hjemmesiden for fordeling er startpunktet for all fordelingshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for fordeling. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

**Før du begynner.** Hvis du vil arbeide med fordelinger, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten *Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner*.

### Opprette en fordeling

Prøveadministratoren oppretter en ny fordeling ved å klikke på knappen *Ny* i området *Nylig endrede fordelinger*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Fordelingsfelt](#) (på side 508).

### Arbeide med fordelingslister

Området for fordelingslister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for fordelinger.

Fordelingsliste	Filtre
Alle fordelinger	Alle fordelinger som er synlige for deg, uansett hvem som eier fordelingen.
Nylig endrede fordelinger	Alle fordelinger der navnet ditt finnes i feltet <i>Eier</i> , sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på *Ny* for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på *Håndter lister*. Siden *Håndter lister* inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede fordelinger

Området *Nylig endrede fordelinger* inneholder de seneste fordelingene som er endret.

Klikk på *Vis fullstendig liste* for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for fordeling

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for fordeling:

- [Nylig opprettede fordelinger](#)
- [Nylig endrede fordelinger](#)
- [Mine nylig opprettede fordelinger](#)
- [Mine nylig endrede fordelinger](#)
- [Flere rapportområder](#) (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for fordeling)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for fordeling*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for fordeling.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for fordeling for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden. Klikk på Lagre.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger](#) (på side 504)
- [Fordelingsfelt](#) (på side 508)
- [Håndtere fordelinger](#) (på side 506)

## Håndtere fordelinger

Du finner trinnvise prosedyrer for håndtering av fordelinger her:

- [Tildele prøver til sluttbrukere](#) (på side 507)
- [Endre prøven i en fordeling](#) (på side 507)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger](#) (på side 504)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling](#) (på side 505)
- [Fordelingsfelt](#) (på side 508)

## Tildele prøver til sluttbrukere

Bruk fordelingsdetaljsiden til å tildele prøver til en sluttbruker.

Hvis det er aktuelt å legge til flere fordelingsposter, anbefales det at prøveadministratoren oppretter en importfil (tilordner sluttbrukere til produktfordelinger), og deretter laster inn dataene i Oracle CRM On Demand.

**Før du begynner.** Hvis du vil tildele prøver til sluttbrukere, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik tildeler du prøver til en sluttbruker*

- 1 Drill ned i feltet Fordelingstype på fordelingslistesiden, og åpne den ønskede fordelingsposten.
- 2 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Eier på fordelingsdetaljsiden, og velg sluttbrukeren. Klikk på Lagre.

## Endre prøven i en fordeling

Bruk produktredigeringssiden til å endre prøven i en fordeling. På produktredigeringssiden vises hele settet med felt for et produkt.

**Før du begynner.** Hvis du vil endre prøven i en fordeling, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

### *Slik endrer du prøven i en fordeling*

- 1 Drill ned i feltet Fordelingstype på fordelingslistesiden, og åpne fordelingsposten du vil endre.
- 2 Klikk eventuelt på oppslagsikonet i feltet Prøve på fordelingsdetaljsiden for å velge en annen prøve som skal knyttes til fordelingsposten.
- 3 Klikk på navnet på prøven i feltet Prøve på fordelingsdetaljsiden, klikk på Rediger på produktdetaljsiden og endre deretter feltene etter behov (se [Produktfelt](#) (på side 502) hvis du vil ha flere opplysninger).

## Fordelingsfelt

Bruk siden Rediger fordeling til å legge til en fordeling eller oppdatere detaljer for en eksisterende fordeling. På siden Rediger fordeling vises hele settet med felt for en fordeling.

**TIPS:** Du kan også redigere fordelinger på fordelingslistesiden og på fordelingsdetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen av fordelingsfeltene.

Felt	Beskrivelse
Fordelingstype	Fordelingsnavnet defineres av prøveadministratoren, og må være unikt. Her er noen eksempler: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prøvefordeling</li> <li>■ Reklameartikkelfordeling</li> </ul>
Aktiv	Fordelingen kan ha én av følgende statuser: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Angir at sluttdatoen for fordelingsperioden ennå ikke er nådd.</li> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Angir at fordelingsperioden er fullført og at sluttdatoen er nådd.</li> </ul>
Eier	Eieren av denne fordelingen, det vil si personen som prøveadministratoren tilordner fordelingen til.
Prøve	Produktprøven som er knyttet til denne fordelingen. <p><b>MERKNAD:</b> Når det opprettes en ny fordelingspost, kan bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter med kategoritypen Leverte prøver), angis i dette feltet.</p>
Største mengde	Maksimumsmengden som det er tillatt å dele ut ved et besøk.
Fordelingsmengde	Maksimumsmengden som det er tillatt å dele ut i løpet av fordelingsperioden.
Startdato	Startdatoen for denne fordelingen.
Sluttdato	Sluttdatoen for denne fordelingen.
Stopp prøving	En avmerkingsboks for å angi om det fortsatt skal deles ut prøver. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis det er merket av i boksen, er prøveutleveringer ikke lenger tillatt.</li> <li>■ Hvis det ikke er merket av i boksen, er prøveutleveringer tillatt.</li> </ul>
Sorter etter	Ved hjelp av dette feltet kan selgerne vise fordelinger i en bestemt rekkefølge.



## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om fordelinger i følgende emner:

- [Fordelinger](#) (på side 504)
- [Arbeide med hjemmesiden for fordeling](#) (på side 505)
- [Håndtere fordelinger](#) (på side 506)

## Prøvepartier

Bruk prøvepartisidene til å opprette, oppdatere og spore prøvepartier.

Et produkt som produseres, får tildelt et partinummer. Et selskap bruker dette partinummeret til å spore produkter. Sporing er viktig hvis et bestemt produkt må kalles tilbake, eller hvis det oppdages defekter i produksjonen. For mange selskaper er det viktig å vite hvor alle produktene befinner seg. Oracle CRM On Demand gir mulighet for å spore leverte prøver ved hjelp av partinumre. Prøveadministratoren i et selskap bestemmer om partinumre skal brukes.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore prøvepartiopplysninger, er kanskje fanen Prøveparti utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for prøveparti

Hjemmesiden for prøveparti er startpunktet for all prøvepartihåndtering. Denne siden inneholder relevante opplysninger.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for prøveparti. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

**Før du begynner.** Hvis du vil arbeide med prøvepartier, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

## Opprette et prøveparti

Du kan opprette et nytt prøveparti ved å klikke på knappen Ny i området Nylig viste prøvepartier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Prøvepartifelt](#) (på side 511).

## Arbeide med prøvepartilister

Området for prøvepartilister inneholder flere filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper av poster som gjør det mulig å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for prøvepartier.

Prøvepartiliste	Filtre
Alle prøvepartier	<p>Alle prøvepartier som er synlige for deg, uansett hvem som eier prøvepartiet.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Bare prøvepartier som spores etter partinummer i lageret, vises i listen Alle prøvepartier (se <a href="#">Prøvepartifelt</a> (på side 511) hvis du vil ha flere opplysninger).</p>
Nylig endrede prøvepartier	<p>Alle prøvepartier der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Bare prøvepartier som spores etter partinummer i lageret, vises i listen Nylig endrede prøvepartier (se <a href="#">Prøvepartifelt</a> (på side 511) hvis du vil ha flere opplysninger).</p>

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede prøvepartier

Området Nylig endrede prøvepartier inneholder de seneste prøvepartiene som er endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for prøveparti

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for prøveparti:

- Nylig opprettede prøvepartier
- Nylig endrede prøvepartier
- Mine nylig opprettede prøvepartier
- Mine nylig endrede prøvepartier
- Flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for prøveparti)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveparti*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveparti.

- 2 Bruk retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveparti for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier](#) (på side 509)
- [Prøvepartifelt](#) (på side 511)
- [Håndtere prøvepartier](#) (på side 511)

## Håndtere prøvepartier

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier](#) (på side 509)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveparti](#) (på side 509)
- [Prøvepartifelt](#) (på side 511)

## Prøvepartifelt

Bruk siden Rediger prøveparti til å legge til et prøveparti eller oppdatere detaljer for et eksisterende prøveparti. På siden Rediger prøveparti vises hele settet med felt for et prøveparti.

**TIPS:** Du kan også redigere prøvepartier på prøvepartilistesiden og på prøvepartidetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder opplysninger om noen av prøvepartifeltene.

Felt	Beskrivelse
Partinummer	Det angitte produksjonspartinummeret for produktet.
Prøve	Navnet på prøveproduktet.  <b>MERKNAD:</b> Når det opprettes en ny prøvepartipost, kan bare produkter som er kategorisert som prøver (det vil si produkter med kategoritypen <i>Leverte prøver</i> ), angis i dette feltet.
Startdato	Datoen da prøvepartiet blir tilgjengelig.
Utløpsdato	Datoen da prøvepartiet utløper.
Korte dager	Antall dager før utløpsdatoen som prøveadministratoren har bestemt at prøveutleveringen skal stoppes. Denne numeriske verdien brukes i beregningen av avslutningsdatoen.
Avslutningsdato	Den beregnede datoen da prøvepartiet ikke lenger er gyldig for utlevering. Denne datoen beregnes automatisk i Oracle CRM On Demand ved å trekke antall korte dager fra utløpsdatoen.
Status	Dette er et skrivebeskyttet felt, som angir om prøven kan innfris. Mulige verdier er:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>God.</b> Angir at dagens dato er før avslutningsdatoen</li> <li>■ <b>Utløpt.</b> Angir at dagens dato er etter utløpsdatoen</li> <li>■ <b>Kortdatert.</b> Angir at dagens dato er mellom utløpsdatoen og avslutningsdatoen</li> </ul>
Lager etter parti	En avmerkingsboks som angir om prøvepartiet spores på partinummerbasis i lageret. Selskapsadministratoren definerer dette feltet.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis det er merket av i boksen, vil dette prøvepartiet bli sporet etter partinummer i lageret.</li> <li>■ Hvis det ikke er merket av i boksen, vil ikke dette prøvepartiet bli sporet etter partinummer i lageret.</li> </ul>
Prøve: Delnummer	Prøveproduktnummeret.
Opprettet	Opprettelsesdatoen og brukeren som opprettet prøvepartiet.
Endret	Endringsdatoen og brukeren som sist endret prøvepartiet.
Beskrivelse	En generell beskrivelse av prøvepartiet.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om prøvepartier i følgende emner:

- [Prøvepartier](#) (på side 509)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveparti](#) (på side 509)
- [Håndtere prøvepartier](#) (på side 511)

## Prøveansvarsfraskrivelse

Bruk sidene for prøveansvarsfraskrivelse til å opprette, oppdatere og spore ansvarsfraskrivelser for et selskap. Når selgeren innhenter en signatur for en prøve som er levert, får legen den aktuelle ansvarsfraskrivelsen til gjennomsyn.

En *prøveansvarsfraskrivelse* er teksten som vises for å benekte ansvar for visse uheldige virkninger og redusere ansvaret for en produktprøve som leveres til en lege eller andre fagpersoner i helsetjenester. Formuleringen av teksten i hver ansvarsfraskrivelse er omhyggelig skrevet og godkjent av advokater, markedsføringsledere eller ledere for prøvesamsvar i det farmasøytiske selskapet. I Oracle CRM On Demand er det alltid bare én tekst for prøveansvarsfraskrivelse som er aktiv for et selskap.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om ansvarsfraskrivelse, kan det hende at fanen Prøveansvarsfraskrivelse er ekskludert fra oppsettet ditt.

## Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse

Hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse er startpunktet for håndtering av prøveansvarsfraskrivelser. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

**Før du begynner.** Hvis du vil arbeide med prøveansvarsfraskrivelser, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktiver grunnleggende prøveoperasjoner.

## Opprette en prøveansvarsfraskrivelse

Du kan opprette en prøveansvarsfraskrivelse ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser. Alle prøveansvarsfraskrivelser får statusen Inaktiv når de opprettes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og Felt for prøveansvarsfraskrivelse.

## Arbeide med lister for prøveansvarsfraskrivelse

Området Liste for prøveansvarsfraskrivelse inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen. Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine

Iedere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Standardlistene for prøveansvarsfraskrivelser er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for prøveansvarsfraskrivelse	Filtre
Alle prøveansvarsfraskrivelser	Alle prøveansvarsfraskrivelser du kan vise, uavhengig av hvem som eier prøveansvarsfraskrivelsen.
Nylig endrede prøveansvarsfraskrivelser	Alle prøveansvarsfraskrivelser som nylig er endret, sortert etter endringsdatoen.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylige prøveansvarsfraskrivelser

Området Nylik endrede prøveansvarsfraskrivelser inneholder de nyligst endrede prøveansvarsfraskrivelsene.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse:

- Nylik opprettede prøveansvarsfraskrivelser
- Nylik endrede prøveansvarsfraskrivelser
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse.)

#### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for prøveansvarsfraskrivelse for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser:

- [Prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 513)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 516)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 515)

## Håndtere prøveansvarsfraskrivelser

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere prøveansvarsfraskrivelser, se følgende:

- [Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 515)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

- [Prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 513)
- [Felt for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 516)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 513)

## Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse

Alle poster for prøveansvarsfraskrivelse tilordnes statusen Inaktiv når de opprettes. Når all tekst i en post for prøveansvarsfraskrivelse er skrevet og godkjent av den aktuelle avdelingen i selskapet, kan du aktivere posten for prøveansvarsfraskrivelse.

Følgende begrensninger gjelder for prøveansvarsfraskrivelser:

- Bare én post for prøveansvarsfraskrivelse kan være aktiv om gangen.
- Du kan ikke endre en utløpt eller aktiv prøveansvarsfraskrivelse.
- Selgere, leger og andre fagpersoner i helsetjenester kan vise den aktive prøveansvarsfraskrivelsen ved innhenting av signatur.

**Før du begynner.** Hvis du vil aktivere prøveansvarsfraskrivelser, må brukerrollen din omfatte rettigheten Aktivert grunnleggende prøveoperasjoner.

***Slik aktiverer du en post for prøveansvarsfraskrivelse***

- 1 Klikk på Rediger på siden Liste for prøveansvarsfraskrivelse for å åpne ønsket post for prøveansvarsfraskrivelse. Du må velge en post for prøveansvarsfraskrivelse som har statusen Inaktiv.
- 2 Klikk på Aktiver på siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse for å aktivere posten for prøveansvarsfraskrivelse.

Følgende skjer i dette trinnet:

- Startdatoen blir angitt for den nylig aktiverte prøveansvarsfraskrivelsen, og sluttdatoen blir angitt for den tidligere aktive prøveansvarsfraskrivelsen (hvis den fantes).
- Statusen for endringene av den tidligere aktive prøveansvarsfraskrivelsen blir satt til Utløpt.

**MERKNAD:** Knappen Aktiver deaktiveres hvis du åpner en aktiv eller utløpt post for prøveansvarsfraskrivelse.

## Felt for prøveansvarsfraskrivelse

Bruk siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse til å opprette en prøveansvarsfraskrivelse eller oppdatere detaljer om en eksisterende prøveansvarsfraskrivelse. Siden Rediger prøveansvarsfraskrivelse inneholder det fullstendige settet med felt for en prøveansvarsfraskrivelse.

**TIPS:** Du kan også redigere prøveansvarsfraskrivelser på siden Liste for prøveansvarsfraskrivelse og siden Detaljer om prøveansvarsfraskrivelse. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for prøveansvarsfraskrivelse.

Felt	Beskrivelse
Ansvarsfraskrivelsest ekst	Prøveansvarsfraskrivelsen du vil sette inn.
Status	<p>Statusen for prøveansvarsfraskrivelsen, som kan ha én av følgende verdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Alle postene for prøveansvarsfraskrivelse får statusen Inaktiv når de opprettes.</li> <li>■ <b>Aktiv.</b> Når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir aktivert, endres statusen til Aktiv. Det er alltid bare én post for prøveansvarsfraskrivelse som kan være aktiv.</li> <li>■ <b>Utløpt.</b> Når en ny post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet og aktivert, endres statusen for den tidligere aktive posten for prøveansvarsfraskrivelse til Utløpt.</li> </ul>
Startdato	<p>Datoen ansvarsfraskrivelsen blir aktiv.</p> <p>Dette feltet forblir tomt når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet.</p>



Felt	Beskrivelse
	Når posten for prøveansvarsfraskrivelse er aktivert, fylles dette feltet ut med dagens dato.
Sluttdato	Datoen ansvarsfraskrivelsen utløper.  Dette feltet forblir tomt når en post for prøveansvarsfraskrivelse blir opprettet. Når den nye posten for prøveansvarsfraskrivelse er aktivert, fylles dette feltet ut med dagens dato.
Kommentarer	Generelle kommentarer som er knyttet til ansvarsfraskrivelsen. Du kan bare legge til kommentarer for inaktive prøveansvarsfraskrivelser.
Opprettet	Postopplysninger om når ansvarsfraskrivelsen ble opprettet, og brukeren som opprettet ansvarsfraskrivelsen.
Endret	Postopplysninger om når ansvarsfraskrivelsen sist ble endret, og brukeren som siste endret ansvarsfraskrivelsen.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om prøveansvarsfraskrivelser:

- [Prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 513)
- [Arbeide med hjemmesiden for prøveansvarsfraskrivelse](#) (på side 513)
- [Håndtere prøveansvarsfraskrivelser](#) (på side 515)

# Personalized Content Delivery

Dette emnet omhandler funksjonene for Personalized Content Delivery (PCD) som finnes i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Om Personalized Content Delivery

Personalized Content Delivery (PCD) er Oracles markedsføringsløsning for elektroniske detaljpresentasjoner. PCD gjør det mulig for salgs- og markedsføringsorganisasjoner å håndtere digitalt innhold, opprette meldingsplaner og distribuere disse meldingsplanene til det utegående salgskorpset. Salgsorganisasjoner kan deretter gi skreddersydde presentasjoner til kunder, og automatisk foreta kundersponsmålinger som sendes tilbake til markedsføringsorganisasjonen for nærmere analyse. PCD kreves for å gi presentasjoner og foreta kundersponsmålinger.

## Scenario for bruk av PCD

Du kan gjøre følgende med Oracle CRM On Demand PCD:

- Håndtere digitalt innhold
- Håndtere meldingsplaner

### ■ Lagre kunderspons på meldingsplaner

Tiltenkte brukere av Oracle CRM On Demand PCD-løsningen er produktsjefer, salgssjefer og andre som utarbeider salgsmateriell til bruk i et salgskorps.

Følgende scenario gir en oversikt over hvordan PCD-funksjonaliteten er tenkt brukt:

#### 1 Håndtere digitalt innhold

Digitalt innhold (grafikkfiler) knyttes først til en løsningspost. PCD støtter en rekke grafikkformater, men det mest vanlige formatet er en SWF-fil, som muliggjør virkningsfulle mediepresentasjoner. Et tilhørende miniatyrbilde (vanligvis en PNG-, GIF- eller JPG-fil) er også knyttet til den samme løsningsposten for å gi en kompakt grafisk gjengivelse av den større mediefilen. Løsningsposten inneholder felt for metadata om den vedlagte filen, eksempelvis for å angi en utløpsdato og hvorvidt den har fått markedsføringsgodkjenning og juridisk godkjenning.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter løsningsposter, se [Løsninger](#) (på side 292).

#### 2 Håndtere meldingsplaner

Når brukeren har knyttet grafikkfiler til løsningsposter, opprettes meldingsplaner bestående av en samling mediefiler som er sammensatt for å formidle et salgsbudskap. Brukeren angir en sekvens av meldingsplanelementer som utgjør en meldingsplan. Hvert meldingsplanelement tilsvarer en løsningspost og det tilknyttede digitale innholdet, og inkluderer også relaterte mediefiler som en presentatør kan bruke til å gå mer i detalj om et bestemt emne. Mens en løsningspost består av en digital mediefil som kan brukes for flere meldingsplaner, representerer et meldingsplanelement en unik forekomst av en bestemt løsningsmediefil, med metadata som er spesifikke for bruken av en mediefil for en bestemt meldingsplan.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter en meldingsplan og tilknyttede poster, se [Meldingsplaner](#) (på side 518), [Meldingsplanelementer](#) (på side 525) og [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530).

#### 3 Lagre kunderspons på meldingsplaner

Meldingsplaner leveres i en applikasjon utenfor Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand mottar tilbakemeldinger fra målgruppen via den eksterne applikasjonen, og disse opplysningene lagres i Oracle CRM On Demand. Slike tilbakemeldinger lagres i avgrensede tidsrom i leveringen av meldingsplanen, og kan også knyttes til forhåndsdefinerte svar.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer meldingssvar, se [Justere svar på meldinger](#) (på side 141).

## Meldingsplaner

Bruk sidene for meldingsplan til å opprette, oppdatere og spore meldingsplaner.

En *meldingsplan* er en presentasjon som holdes ved hjelp av en PC eller tavle-PC. Salgsbrukere bruker en meldingsplan til å beskrive produkter og spore tilbakemeldinger fra kunder. Sidene for meldingsplan brukes til å registrere ulike attributter for en meldingsplan, for eksempel produktet den omtaler, utløpsdatoen for meldingsplanen og andre parametre.

Varemerkeansvarlige, produktsjefer og salgsledere oppretter meldingsplaner. Meldingsplaner består av en bestemt innholdssekvens, slik at salgsbrukere holder presentasjoner som følger selskapets juridiske og markedsføringsmessige retningslinjer.

En meldingsplan kan inneholde flere meldingsplanelementer i en bestemt rekkefølge, på samme måte som en tradisjonell presentasjon bestående av flere lysbilder. En meldingsplan kan også bare ha ett element som formidler et bestemt budskap. Når selgere oppretter en aktivitet, kan de vise anbefalte meldingsplaner for aktiviteten, for eksempel et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale, for å se om det finnes aktuelle anbefalinger. Meldingsplananbefalingene er basert på segmentsamsvar og måltilknytninger mellom meldingsplanen og salgsbesøket, oppgaven eller avtalen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter](#) (på side 522).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter administrasjon av opplysninger om meldingsplan, kan det hende at fanen for meldingsplan er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sider for meldingsplan.

## Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan

Hjemmesiden for meldingsplan er startpunktet for håndtering av meldingsplanposter. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for meldingsplan. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

## Opprette en meldingsplan

Du kan opprette en ny meldingsplan ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede meldingsplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for meldingsplan](#) (på side 523).

## Arbeide med lister for meldingsplaner

Området Lister for meldingsplan inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for meldingsplaner er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for meldingsplan	Filtre
Alle meldingsplaner	Alle meldingsplanene du kan vise, uavhengig av hvem som eier meldingsplanen.
Nylig endrede meldingsplaner	Alle meldingsplanene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på [Ny](#) for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på [Håndter lister](#). Siden [Håndter lister](#) inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylige meldingsplaner

Området Nylig endrede meldingsplaner inneholder de siste meldingsplanene du har endret.

Klikk på koblingen [Vis fullstendig liste](#) for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for meldingsplan

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for meldingsplan:

- [Nylig opprettede meldingsplaner](#)
- [Nylig endrede meldingsplaner](#)
- [Mine nylig opprettede meldingsplaner](#)
- [Mine nylig endrede meldingsplaner](#)
- [Andre rapportområder](#) (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for meldingsplan.)

#### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for meldingsplaner*

- 1 Klikk på [Rediger oppsett](#) på hjemmesiden for meldingsplan.
- 2 Klikk på retningspilene på siden [Hjemmesideoppsett for meldingsplan](#) for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk deretter på [Lagre](#).

### Håndtere meldingsplaner

Hvis du vil se trinnvise fremgangsmåter for å håndtere meldingsplaner, se følgende:

- [Legge til bøker i en meldingsplan](#) (på side 521)
- [Legge til meldingsplanelementer](#) (på side 522)
- [Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter](#) (på side 522)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)

- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplaner:

- [Meldingsplaner](#) (på side 518)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan](#) (på side 519)
- [Felt for meldingsplan](#) (på side 523)

**MERKNAD:** Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplan.

## Legge til bøker i en meldingsplan

Bruk fremgangsmåten nedenfor til å legge til bøker i en meldingsplan. Når du legger til en bok i en meldingsplan, kan du deretter endre eller fjerne boken. Denne fremgangsmåten forutsetter at boken vises som et relatert element på siden Detaljer om meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser relaterte elementer, se [Tilpasse oppsett for relaterte elementer](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101).

### *Slik legger du til en bok i en meldingsplan*

- 1 Åpne ønsket meldingsplan på siden Liste for meldingsplan.
- 2 Klikk på Legg til under Bøker på siden Detaljer om meldingsplan.
- 3 Velg boken du vil legge til i meldingsplanen, i utvelgeren for bok, og klikk deretter på OK.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).

## Legge til meldingsplanelementer

Du kan legge til et meldingsplanelement i en meldingsplan. Et meldingsplanelement inneholder opplysninger om elementene som utgjør en meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om meldingsplanelementer, se [Meldingsplanelementer](#) (på side 525).

**MERKNAD:** Hvis området Forbindelser for meldingsplanelement for relatert element ikke vises på siden Detaljer om kontaktperson, legger du til dette området for relatert element, som beskrevet i [Tilpasse oppsett for relatert element](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101), eller du kan kontakte selskapsadministratoren.

### *Slik legger du til et meldingsplanelement i en meldingsplan*

- 1 Bla til området Meldingsplanelement på siden Detaljer om meldingsplan, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som beskrevet i [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 528). Lagre deretter posten.

## Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter

Når en aktivitet opprettes, kan selgerne registrere opplysninger om firmaet, kontaktpersonen eller produktet som er knyttet til aktiviteten. De kan også vurdere de anbefalte meldingsplanene for aktiviteten (salgsbesøk, oppgave eller avtale) hvis det finnes anbefalinger. Meldingsplananbefalingene er basert på segmentsamsvar og måltilknytninger mellom meldingsplanen og salgsbesøket, oppgaven eller avtalen, på følgende måte:

- Hvis det primære eller sekundære segmentet i en meldingsplan samsvarer med segmentet som er angitt for aktiviteten, settes en hel gullfarget stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.
- Hvis det primære eller sekundære målet i en meldingsplan samsvarer med målet som er angitt for aktiviteten, settes en halv gullfarget stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.
- Hvis det ikke finnes segment- eller målsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten, settes en tom hvit stjerne inn i feltet Anbefaling for meldingsplanen i området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden.

Hvis du vil ha flere opplysninger om salgsbesøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130) og [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492). Hvis du vil ha flere opplysninger om aktiviteter, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 121).

Bruk fremgangsmåten nedenfor hvis du vil vise de anbefalte meldingsplanene for aktiviteter.

### *Slik viser du anbefalte meldingsplaner for aktiviteter*

- 1 Velg aktiviteten for besøket.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger aktiviteter, se [Søke etter poster](#). (se "[Søke etter poster](#)" på side 42)
- 2 Rull ned til området Besøk på detaljsiden (besøk, oppgave eller avtale) for aktiviteten, og åpne salgsbesøket du vil vise.

- 3 Rull ned til området Tilgjengelige meldingsplaner på besøksdetaljsiden og se gjennom listen over meldingsplaner, som har følgende markeringer:
  - En hel gullfarget stjerne i feltet Anbefaling markerer et segmentsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten.
  - En halv gullfarget stjerne i feltet Anbefaling markerer et målsamsvar mellom meldingsplanen og aktiviteten.
  - En tom hvit stjerne i feltet Anbefaling markerer at det ikke er samsvar (segment eller mål) mellom meldingsplanen og aktiviteten.
- 4 Klikk på koblingen for meldingsplannavnet for å åpne og se gjennom meldingsplanen.

## Felt for meldingsplan

Bruk siden Rediger meldingsplan til å legge til en meldingsplan eller oppdatere detaljer om en eksisterende meldingsplan. Siden Rediger meldingsplan inneholder det fullstendige settet med felt for en meldingsplan.

**TIPS:** Du kan også redigere meldingsplaner på siden Liste for meldingsplan og siden Detaljer om meldingsplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for meldingsplaner.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om meldingsplan</b>	
Navn	Navnet på meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Type	Kategorien for meldingsplan. Noen forhåndsdefinerte typer er Produktlansering og Målsatt melding. Bruk plukklisten til å velge typen. (Obligatorisk.)
Produkt	Produktet som er knyttet til denne meldingsplanen. Bruk oppslagsikonet til å velge et produkt. (Obligatorisk.)
Kode	Et fritt tekstfelt som kan brukes til å klassifisere en meldingsplan etter hensikt, behandlingsområde eller en annen klassifikasjon definert av organisasjonen.
Status	Gjeldende status for meldingsplanen. Mulige statusverdier er Godkjent, Pågår, Avvist, Frigitt eller Sendt. Bruk plukklisten til å velge en status. (Obligatorisk.)
Verifiser	Angir at hvert meldingsplanelement som inngår i meldingsplanen, er verifisert, slik at det vises riktig og dermed har verifiseringsstatusen Vellykket. Hvis alle de integrerte meldingsplanelementene har verifiseringsstatusen Vellykket, angis Vellykket i feltet Verifiser. Ellers

Felt	Beskrivelse
	angis verdien Mislykket. Dette feltet angis automatisk av Oracle CRM On Demand.
Segment	Markedssegmentet (det vil si gruppen med firmaer) som er målgruppen for meldingsplanen.
Primærmål	Angir det første målet i denne meldingsplanen. Angi et mål, eller klikk på oppslagsikonet og velg et mål i listen.
Primærsegment	Angir det primære segmentet som skal knyttes til denne meldingsplanen. Valgene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.
Sekundærmål	Angir det andre målet i denne meldingsplanen. Angi et mål, eller klikk på oppslagsikonet og velg et mål i listen.  <b>MERKNAD:</b> Du får en feilmelding når primærmålet og sekundærmålet er det samme, og hvis du velger et sekundærmål uten et primærmål.
Sekundærsegment	Angir det sekundære segmentet som skal knyttes til denne meldingsplanen. Valgene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.  <b>MERKNAD:</b> Du får en feilmelding når primærsegmentet og sekundærsegmentet er det samme, og hvis du velger et sekundærsegment uten et primærsegment.
Eier	Brukeren som eier meldingsplanposten. Brukeren som opprettet meldingsplanen, er angitt i dette feltet som standard. Bruk oppslagsikonet til å endre eieren. (Obligatorisk.)
Startdato	Datoen meldingsplanen blir synlig (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Utløpsdato	Datoen meldingsplanen deaktiveres (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Frigivelsesdato	Datoen dette innholdet kan brukes i levering av personlig tilpasset innhold, (DD.MM.ÅÅÅÅ). Bruk kalenderikonet til å velge datoen.
Redegjørelse obligatorisk	Denne avmerkingsboksen angir at en redegjørelsesmelding må presenteres i begynnelsen av denne meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Aktiver oppfølging	Denne avmerkingsboksen vil bli brukt i senere versjoner.
Låsesekvens	Denne avmerkingsboksen brukes ikke i denne versjonen av Oracle CRM On Demand. (Obligatorisk.)
<b>Tilleggsopplysninger om meldingsplan</b>	
Målgruppe	Beskrivelse av målgruppen for meldingsplanen.



Felt	Beskrivelse
Kommentar	Eventuelle generelle kommentarer om meldingsplanen.
Beskrivelse	Beskrivelse av meldingsplanposten.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplan:

- [Meldingsplaner](#) (på side 518)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan](#) (på side 519)
- [Håndtere meldingsplaner](#) (på side 520)

## Meldingsplanelementer

Bruk sidene for meldingsplanelement til å opprette, oppdatere og spore meldingsplanelementer.

Et *meldingsplanelement* inneholder opplysninger om elementene som utgjør en meldingsplan. Elementene som utgjør en meldingsplan, er i en bestemt rekkefølge, tilsvarende en tradisjonell presentasjon som består av flere lysbilder.

En *løsning* er multimedieinnholdet og grafikkfilene (for eksempel SWF-, GIF- eller JPEG-filer) som brukes i presentasjoner som danner grunnlaget for et meldingsplanelement. Selv om du kan bruke en løsning på nytt, er et meldingsplanelement unikt og knyttet til én meldingsplan. Siden Meldingsplanelement inneholder flere opplysninger om attributt enn de som er knyttet til en løsning.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbensvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om meldingsplanelement, kan det hende at fanen Meldingsplanelement er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplanelement.

## Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement

Hjemmesiden for meldingsplanelement er startpunktet for håndtering av poster for meldingsplanelement. Denne siden inneholder opplysninger som er relevante for deg.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for meldingsplanelement. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

## Opprette et meldingsplanelement

Du kan opprette et nytt meldingsplanelement ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede meldingsplanelementer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 528).

## Arbeide med lister for meldingsplanelement

Området Lister for meldingsplanelement inneholder mange filtrerte lister. Filtrerte lister er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for meldingsplanelement er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for meldingsplanelement	Filtre
Alle meldingsplanelementer	Alle meldingsplanelementene du kan vise, uavhengig av hvem som eier meldingsplanelementene.
Nylig endrede meldingsplanelementer	Alle meldingsplanelementene med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylige meldingsplanelementer

Området Nylig endrede meldingsplanelementer inneholder de siste meldingsplanelementene du har endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for meldingsplanelement

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for meldingsplanelement:

- Nylig opprettede meldingsplanelementer
- Nylig endrede meldingsplanelementer
- Mine nylig opprettede meldingsplanelementer
- Mine nylig endrede meldingsplanelementer
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for meldingsplanelement.)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for meldingsplanelement*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meldingsplanelement.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for meldingsplanelement for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden. Klikk på Lagre.

## Håndtere meldingsplanelementer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Legge til forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 527)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplanelementer:

- [Meldingsplanelementer](#) (på side 525)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement](#) (på side 525)
- [Felt for meldingsplanelement](#) (på side 528)

**MERKNAD:** Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for meldingsplanelement.

## Legge til forbindelser for meldingsplanelement

Du kan legge til en forbindelse for meldingsplanelement i et meldingsplanelement. En *forbindelse for meldingsplanelement* er et presentasjonselement som inneholder valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet. Hvis hovedelementet for eksempel inneholder bivirkningene ved et nytt medikament, kan de valgfrie relaterte opplysningene inneholde bivirkningene ved en eldre klasse medikamenter. Hvis temaet i hovedelementet er at kliniske forsøk har gitt gode resultater, kan de valgfrie

detaljene inneholde tall fra det kliniske forsøket. Hvis du vil ha flere opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, se [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530).

**MERKNAD:** Hvis området Forbindelser for meldingsplanelement for relatert element ikke vises på siden Detaljer om kontaktperson, legger du til dette området for relatert element, som beskrevet i [Tilpasse oppsett for relatert element](#) (se "[Tilpasse relaterte elementoppsett](#)" på side 1101), eller du kan kontakte selskapsadministratoren.

### *Slik legger du til en forbindelse for meldingsplanelement i et meldingsplanelement*

- 1 Bla til området Forbindelse for meldingsplanelement på siden Detaljer om meldingsplanelement, og klikk på Ny.
- 2 Fyll ut feltene som beskrevet i [Felt for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 532). Lagre posten.

## Felt for meldingsplanelement

Bruk siden Rediger meldingsplanelement til å legge til et meldingsplanelement eller oppdatere detaljer om et eksisterende meldingsplanelement. Siden Rediger meldingsplanelement inneholder det fullstendige settet med felt for et meldingsplanelement.

**TIPS:** Du kan også redigere meldingsplanelementer på siden Liste for meldingsplanelement og siden Detaljer om meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for meldingsplanelement.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om meldingsplanelement</b>	
Sekvensnummer	Rekkefølgeposisjonen til meldingsplanelementet i meldingsplanen. (Obligatorisk.)
Navn	Navnet på meldingsplanelementet.
Vist navn	Navnet som meldingsplanelementet vises med i en meldingsplan.
Løsningsnavn	Navnet på det digitale innholdet som forbindelsen for meldingsplanelement er basert på. Bruk oppslagsikonet til å velge løsningen. (Obligatorisk.)
Navn på løsning: Verifiseringsstatus	Angir om digitalt innhold kan vises riktig. Mulige verdier er Ikke verifisert, Vellykket eller Mislykket. (Skrivebeskyttet.)  Verdien i dette feltet arves fra den koblede løsningsposten som inneholder filen med digitalt innhold.

Felt	Beskrivelse
Navn på løsning: Frigivelsesdato	Løsningsinnholdet kan brukes i PCD etter denne datoen. (Skrivebeskyttet.)
Navn på løsning: Utløpsdato	Løsningsinnholdet må ikke brukes i PCD etter denne datoen. (Skrivebeskyttet.)
Redegjøringsmelding	Denne avmerkingsboksen brukes til å flagge et bestemt aktiva som en redegjøringsmelding. Ofte må en meldingsplan bli innledet med én eller flere redegjøringsmeldinger for å sikre full redegjørelse av alle relevante opplysninger og at alle juridiske og forskriftsmessige retningslinjer er oppfylt. (Obligatorisk.)
Type	Kategorien for meldingsplanelement. Bruk plukklisten til å velge en type. (Obligatorisk.)
Vurdering	En kvalitativ vurdering av effektiviteten til elementet. Bruk plukklisten til å velge en vurdering.
Overordnet meldingsplan	Meldingsplanen som meldingsplanelementet er en komponent i. Bruk oppslagsikonet til å velge overordnet meldingsplan. (Obligatorisk.)
Status	Den gjeldende statusen for meldingsplanelementet. Bruk plukklisten til å velge status. De forhåndsconfigurerte valgene er Skjul og Vis.
Beskrivelse	En kort beskrivelse av innholdet i elementet.
<b>Tilleggsopplysninger om meldingsplanelement</b>	
Sammendrag	En kort beskrivelse av elementet.
Forelesernotater	Notater du kan legge til når du presenterer dette elementet.
Målgruppe	Målbrukeren for innholdet.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om meldingsplanelementer:

- [Meldingsplanelementer](#) (på side 525)
- [Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement](#) (på side 525)
- [Håndtere meldingsplanelementer](#) (på side 527)

## Forbindelser for meldingsplanelement

Bruk sidene for forbindelser for meldingsplanelement til å opprette, oppdatere og spore forbindelser for meldingsplanelement.

En *forbindelse for meldingsplanelement* er et presentasjonselement som inneholder valgfrie opplysninger til støtte for det primære meldingsplanelementet. Hvis hovedelementet for eksempel inneholder bivirkningene ved et nytt medikament, kan de valgfrie relaterte opplysningene inneholde bivirkningene ved en eldre klasse medikamenter. Hvis temaet i hovedelementet er at kliniske forsøk har gitt gode resultater, kan de valgfrie detaljene inneholde tall fra det kliniske forsøket. En meldingsplan består av flere meldingsplanelementer i en bestemt rekkefølge, tilsvarende en tradisjonell presentasjon som består av flere lysbilder. Relaterte elementer, som kalles *forbindelser for meldingsplanelement*, kan være knyttet til hvert meldingsplanelement. Siden Forbindelser for meldingsplanelement inneholder opplysninger om disse støttepresentasjonselementene.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement, kan det hende at fanen Forbindelser for meldingsplanelement er ekskludert fra oppsettet ditt. Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for forbindelser for meldingsplanelement.

## Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

Hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement er startpunktet for håndtering av poster for forbindelser for meldingsplanelement. Denne siden inneholder flere områder og opplysninger som er relevante for deg.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

### Opprette en forbindelse for meldingsplanelement

Du kan opprette en ny forbindelse for meldingsplanelement ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 532).

### Arbeide med lister for forbindelser for meldingsplanelement

Området Lister for forbindelser for meldingsplanelement inneholder mange filtrerte lister. *Filtrerte lister* er delsett eller grupper med poster du kan bruke til å begrense antall poster du vil arbeide med om gangen.

Standardlistene for forbindelser for meldingsplanelement er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for forbindelse for meldingsplanelement	Filtre
---	--------

Liste for forbindelse for meldingsplanelement	Filtre
Alle forbindelser for meldingsplanelement	Alle forbindelsene for meldingsplanelement du kan vise, uavhengig av hvem som eier forbindelsen for meldingsplanelement.
Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement	Alle forbindelsene for meldingsplanelement med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylige forbindelser for meldingsplanelement

Området Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement inneholder de siste forbindelsene for meldingsplanelement du har endret.

Klikk på koblingen Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement:

- Nylig opprettede forbindelser for meldingsplanelement
- Nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement
- Mine nylig opprettede forbindelser for meldingsplanelement
- Mine nylig endrede forbindelser for meldingsplanelement
- Andre rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement.)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement.
- 2 Klikk på retningspilene på siden Hjemmesideoppsett for forbindelser for meldingsplanelement for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.

3 Klikk på Lagre.

## Håndtere forbindelser for meldingsplanelement

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardversjonen av Oracle CRM On Demand, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig for ditt selskap.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement:

- [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530)
- [Felt for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 532)

**MERKNAD:** Brukerrollen din må omfatte rettigheten Håndter levering av personlig tilpasset innhold for at du skal kunne arbeide med sidene for forbindelse for meldingsplanelement.

## Felt for forbindelser for meldingsplanelement

Bruk siden Rediger forbindelser for meldingsplanelement til å legge til en forbindelse for meldingsplanelement eller oppdatere detaljer om en eksisterende forbindelse for meldingsplanelement. Siden Rediger forbindelser for meldingsplanelement inneholder det fullstendige settet med felt for en forbindelse for meldingsplanelement.

**TIPS:** Du kan også redigere forbindelser for meldingsplanelement på siden Liste for forbindelser for meldingsplanelement og siden Detaljer om forbindelser for meldingsplanelement. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppdaterer poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.



Tabellen nedenfor inneholder flere opplysninger om noen av feltene for forbindelser for meldingsplanelement.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om forbindelser for meldingsplanelement</b>	
Navn	Navnet på forbindelsen for meldingsplanelement.
Vist navn	Navnet som brukes til å vise forbindelsen for meldingsplanelement i meldingsplanen.
Overordnet meldingsplanelement	Det overordnede meldingsplanelementet som forbindelsen for meldingsplanelement inneholder valgfrie støtteopplysninger eller detaljerte opplysninger for. (Obligatorisk.)
Beskrivelse	En kort beskrivelse av innholdet i elementet.
Type	Kategorien for forbindelsen for meldingsplanelement. Bruk plukklisten til å velge en type. (Obligatorisk.)
Løsningsnavn	Navnet på innholdet i multimedie- eller grafikkfilen som forbindelsen for meldingsplanelement er basert på. (Obligatorisk.)
Sammendrag	En kort beskrivelse av elementet.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forbindelser for meldingsplanelement:

- [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530)
- [Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530)
- [Håndtere forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 532)



# 9 Finansforvaltning

---

Oracle CRM On Demand har følgende posttyper for finansforvaltning:

- **Finanskonti.** Bruk disse sidene til å håndtere finanskontoopplysninger.
- **Finanskontoinnehavere.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om innehavere av finanskonti.
- **Eiendeler for finanskonto.** Bruk disse sidene til å håndtere transaksjoner for ett økonomiprodukt for en finanskonto.
- **Økonomiplaner.** Bruk disse sidene til å håndtere økonomiplanene til en kontaktperson eller virksomhet for én eller flere spesifikke finanskonti.
- **Økonomiprodukter.** Bruk disse sidene til å håndtere økonomiproduktopplysninger.
- **Økonomitransaksjoner.** Bruk disse sidene til å spore transaksjoner for en bestemt finanskonto.
- **Porteføljer.** Bruk disse sidene til å håndtere porteføljekonti.
- **Husholdninger.** Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger for en gruppe med beslektede kontaktpersoner som tilhører den samme husholdningen.

**Merknad:** Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Husholdninger

Bruk husholdningssidene til å opprette, oppdatere og spore husholdningsposter.

En *husholdning* er en gruppe med kontaktpersoner som vanligvis har en felles kobling eller tilknytning, for eksempel en familie (foreldre og barn) som bor i samme hus på den samme adressen. Kontaktpersoner kan grupperes sammen i en husholdning, og du kan spore kontaktpersongrupperingene. En kontaktperson kan grupperes i én eller flere husholdninger eller kontaktpersongrupper. Finansielle institusjoner og enkeltbrukere, for eksempel bankansatte, konsulenter og kunderådgivere, har mange ulike bruksområder for gruppering av kontaktpersoner. Relaterte opplysninger for husholdninger kan hentes inn fra kontaktpersonene som er koblet til husholdningen.

En husholdning gir verdifulle segmenteringsopplysninger om husholdningen som helhet samt et sammendrag av opplysninger om kontaktpersonene som er medlemmer av husholdningen. Du kan bruke husholdningssidene til å identifisere og lagre demografiske opplysninger om en husholdning. Du kan også bruke husholdningssidene til å se på kundens finanskonti, produkter og kontaktopplysninger som er knyttet til den aktuelle husholdningen. Disse opplysningene gjør det mulig å vurdere kundedata.

Hvis en finansinstitusjon grupperer alle firmaene til en kunde etter husholdning, kan man identifisere en kundes verdi for organisasjonen og søke muligheter for kryssalg og oppgraderingssalg av flere produkter og tjenester til kunden, for eksempel boligforsikring og studielån. I tillegg er det mulig å vise alle finanskontiene

til en kunde etter husholdning, og en finansinstitusjon kan dermed vise husholdningens helhetlige økonomiske stilling.

### Underkonti og relaterte opplysninger for husholdninger

Du kan bruke husholdningssidene til å identifisere og profilere en husholdning. Du kan også bruke husholdningssidene til å se på en husholdnings underkonti og andre relaterte opplysninger, blant annet følgende:

- **Kontaktpersoner.** Kontaktpersoner kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle kontaktpersoner som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om kontaktpersoner, se [Kontaktpersoner](#) (på side 204).
- **Krav.** Krav kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle krav som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om krav, se [Krav](#) (på side 580).
- **Økonomiplaner.** Økonomiplaner kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle økonomiplaner som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om økonomiplaner, se [Økonomiplaner](#) (på side 561).
- **Innehavere av polise.** Poliseinnehavere kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle poliseinnehavere som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om poliseinnehavere, se [Innehavere av polise](#) (på side 604).
- **Finanskontoinnehavere.** Finanskontoinnehavere kan knyttes til en husholdning. På siden Husholdning vises alle finanskontoinnehavere som er knyttet til en husholdning. Hvis du vil ha opplysninger om finanskontoinnehavere, se [Finanskontoinnehavere](#) (på side 554).
- **Husholdningsteam.** Brukere kan være medlem av teamet som er knyttet til en husholdning. På siden Husholdning vises alle teammedlemmer (brukere) som er knyttet til en husholdning.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore husholdningsdata, er kanskje fanen Husholdninger utelatt fra ditt oppsett.

### Arbeide med hjemmesiden for husholdning

Hjemmesiden for husholdning er startpunktet for all husholdningshåndtering.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for husholdning. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en husholdning

Du kan opprette en husholdning ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste husholdninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Husholdningsfelt](#) (på side 540).

## Arbeide med husholdningslister

Området Husholdningslister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for husholdninger.

Husholdningsliste	Filtre
Nylig endrede husholdninger	Alle husholdninger der navnet ditt finnes i feltet Eier, sortert etter endringsdato
Alle husholdninger	Alle husholdninger som er synlige for deg, uansett hvem som eier husholdningen

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede husholdninger

Området Mine nylig viste husholdninger inneholder de seneste husholdningene du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for husholdning

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for husholdning:

- Nylig opprettede husholdninger
- Nylig endrede husholdninger
- Mine nylig opprettede husholdninger
- Mine nylig endrede husholdninger
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for husholdning)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for husholdning*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for husholdning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for husholdning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.

3 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger](#) (på side 535)
- [Håndtere husholdninger](#) (på side 538)
- [Husholdningsfelt](#) (på side 540)

## Håndtere husholdninger

Husholdningshåndtering består av følgende oppgaver:

- [Profilere husholdninger](#) (på side 539)
- [Spore husholdningsmedlemmer](#) (på side 539)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Slå sammen poster](#) (på side 88)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

**538** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- [Husholdninger](#) (på side 535)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning](#) (på side 536)
- [Husholdningsfelt](#) (på side 540)

## Profilere husholdninger

Du kan profilere husholdninger ved å oppdatere opplysningene i husholdningsposter.

### *Slik profilerer du en husholdning*

- 1 Velg husholdningen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger husholdninger, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Husholdningsdetaljer.
- 3 Legg inn opplysninger på siden Rediger husholdning. Hvis du vil ha en beskrivelse av feltene, se [Husholdningsfelt](#) (på side 540).

## Spore husholdningsmedlemmer

Hvis du vil spore medlemmer for husholdninger, legger du dem til som kontaktpersoner innenfor husholdningen.

### *Slik sporer du husholdningsmedlemmer*

- 1 Velg husholdningsposten.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger husholdningsposter, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på siden Husholdningsdetaljer, og klikk på Legg til.  
**MERKNAD:** Du kan legge til området Kontaktpersoner i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).
- 3 Klikk på oppslagsikonet i feltet Ny kontaktperson på siden Liste over kontaktpersoner. Vinduet Søk etter kontaktperson åpnes.
- 4 Velg en kontaktperson i vinduet Søk etter kontaktperson.
- 5 Velg kontaktpersonens forbindelse til husholdningen i rullegardinlisten Forbindelse på siden Liste over kontaktpersoner.

Felt	Beskrivelse
Ny kontaktperson	Navnet på kontaktpersonen for husholdningen. Velg kontaktpersonen i vinduet Søk etter kontaktperson.
Forbindelse	Kontaktpersonens forbindelse til husholdningen. Du kan velge blant mange forhåndsdefinerte forbindelser, for eksempel Hovedforsørger, Ektefelle, Barn, Sviger, Andre generasjons barn eller Sjef.
Opprulling	Merk av i boksen Opprulling for å velge et delsett av kontaktpersoner som skal inkluderes i husholdningens økonomisummer (for eksempel Total nettoverdi eller Total inntekt). Kontaktpersoner som ikke velges, inkluderes ikke i noen av summene for husholdninger eller for noen av de relaterte listene, for eksempel Salgsmuligheter, Porteføljer, Aktiviteter eller Notater. Det er merket av for Opprulling som standard.  <b>Merknad:</b> Avmerkingsboksen Opprulling på kontaktpersondetaljsiden og husholdningsdetaljsiden er den samme, og en endring på én side gjenspeiles derfor på den andre siden.

- 6 Klikk på Lagre på siden Liste over kontaktpersoner.
- 7 Drill ned i feltet Ny kontaktperson og velg en kontaktperson, og velg deretter kontaktpersonens forbindelse til husholdningen i plukklisten Forbindelse.

Hvis du vil ha opplysninger om husholdningsfelt, se [Husholdningsfelt](#) (på side 540).

## Husholdningsfelt

Bruk siden Rediger husholdning til å legge til en husholdning eller oppdatere detaljer for en eksisterende husholdning. På siden Rediger husholdning vises hele settet med felt for en husholdning.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklistene. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt. Mange av feltene på husholdningssidene er skrivebeskyttet fordi de er beregnet på grunnlag av kontaktpersonposter som er koblet til husholdningen med feltet Opprulling avmerket. Summer for additive felt, for eksempel Aktiva totalt, beregnes på grunnlag av alle kontaktpersoner med feltet Opprulling avmerket i husholdningen. Ikke-additive felt, for eksempel adresser, opprulleres vanligvis fra den primære kontaktpersonen i husholdningen.

Hvis ingen kontaktpersonposter er koblet til husholdningen, kan du legge til kontaktpersoner i husholdningsposten. Se [Spore husholdningsmedlemmer](#) (på side 539).

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om husholdning</b>	



Felt	Beskrivelse
Navn på husholdning	Begrenset til 50 tegn.
Primær	Skrivebeskyttet.
<b>Detaljopplysninger om husholdning</b>	
Type	Standardverdiene er Familie - barn, Familie - ingen barn, Familie - pensjonist, Enslig, Familie med enslig forsørger, Familie, Storfamilie, Ugift par, Tomt rede, Gått av med pensjon og Annet.
Segment	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig, Egen bopel, Leietaker, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi.
Siste aktivitet	Skrivebeskyttet. Viser datoen for den siste aktiviteten som er koblet til husholdningen.
Fødselsdato for hovedforsørger	Skrivebeskyttet.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Firma	Skrivebeskyttet.
Kontaktperson	Skrivebeskyttet.
Eier	Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre en post til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres av administratoren for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
<b>Finansiell profil for husholdning</b>	
Total inntekt	Den samlede inntekten for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Aktiva totalt	Summen av aktiva for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Sum utgifter	De samlede utgiftene for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Total gjeld	Den samlede gjelden for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
Total nettoverdi	Den samlede nettoverdien for alle kontaktpersoner som opprulleres til husholdningen. Skrivebeskyttet.
<b>Risikoprofil for investering</b>	
Risikoprofil	Hentes fra kontaktpersonposten for hovedforsørgeren. Skrivebeskyttet.
Erfaringsnivå	Hentes fra kontaktpersonposten for hovedforsørgeren. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Investeringshorisont	Hentes fra kontaktpersonposten for hovedforsørgeren. Skrivebeskyttet.
Gjeldende investeringsblanding	Hentes fra kontaktpersonposten for hovedforsørgeren. Skrivebeskyttet.
Mål	Hentes fra kontaktpersonposten for hovedforsørgeren. Skrivebeskyttet.
Primært mål	Hentes fra kontaktpersonposten for hovedforsørgeren. Skrivebeskyttet.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte husholdningsopplysninger i følgende emner:

- [Husholdninger](#) (på side 535)
- [Arbeide med hjemmesiden for husholdning](#) (på side 536)
- [Håndtere husholdninger](#) (på side 538)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)

## Porteføljer

Bruk porteføljesidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer porteføljer. Porteføljer kan være alle slags opplysninger som er relatert til en kontaktperson du vil spore.

Porteføljer kan representere følgende:

- **Finanskonti.** En kurtasjekonto, et lån eller et kredittkort
- **Forsikringskontrakter.** En livsforsikringspolise eller et annuitetslån

Du kan bruke porteføljesidene til å identifisere og profilere en portefølje.

**TIPS:** Du kan bruke posttypen Finanskonto og finanskontohierarkiet til å spore finanskontogrupper, også kalt porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om finanskonti, se [Spore overordnede finanskonti](#) (på side 553).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore finanskontoopplysninger, er kanskje fanen Porteføljer utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto

Hjemmesiden for porteføljekonto er startpunktet for all håndtering av porteføljekonti.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for porteføljekonto. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

## Opprette en porteføljekonto

Du kan opprette en porteføljekonto ved å klikke på knappen Ny i området Mine nylig viste porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Porteføljekontofelt](#) (på side 547).

## Arbeide med porteføljekontolister

Området for porteføljelister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for porteføljekonti.

Porteføljeliste	Filtre
Alle porteføljekonti	Alle porteføljekonti som er synlige for deg
Nylig opprettede porteføljer	Alle porteføljekonti som er synlige for deg, sortert etter opprettelsesdato
Nylig endrede porteføljer	Alle porteføljekonti som er synlige for deg, sortert etter endringsdato
Mine nylig endrede porteføljer	Alle porteføljekonti som du nylig har endret.
Mine nylig opprettede porteføljer	Alle porteføljekonti som du nylig har opprettet.
Mine porteføljekonti	Alle porteføljekonti med ditt navn i feltet Eier

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede porteføljekonti

Området Mine nylig viste porteføljer inneholder de seneste porteføljekontiene du har vist.

## Legge til områder på hjemmesiden for porteføljekonto

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for porteføljekonto:

- Nylig opprettede porteføljer
- Nylig endrede porteføljer
- Mine nylig opprettede porteføljer
- Mine nylig endrede porteføljer
- Ett eller flere rapportområder (selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelige for visning på hjemmesiden for porteføljekonto)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for porteføljekonto*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for porteføljekonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for porteføljekonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Porteføljekontofelt](#) (på side 547)
- [Håndtere porteføljekonti](#) (på side 544)

## Håndtere porteføljekonti

Håndtering av porteføljekonti består av følgende oppgaver:

- [Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti](#) (på side 545)
- [Angi underkonti for porteføljer](#) (på side 546)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)

- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62) (inkludert henvisninger)
- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Endre navn på posttyper](#) (på side 1145)
- [Slå sammen poster](#) (på side 88)
- [Håndtere kalendere og aktiviteter](#) (på side 123)
- [Prosess for oppsett av bøker](#) (på side 1234)
- [Opprette Web-appleter](#) (på side 1107)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto](#) (på side 542)
- [Porteføljekontofelt](#) (på side 547)

## Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti

Du sporer nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti ved å legge dem til som kontaktpersoner tilkoblet porteføljekontoposten.

### *Slik sporer du nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti*

- 1 Velg porteføljekontoposten.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned til området Kontaktpersoner på detaljsiden for porteføljekontoen, og klikk på Legg til.  
**MERKNAD:** Du kan legge til området Kontaktpersoner i oppsettet ditt. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "[Endre oppsettet for detaljsiden](#)" på side 648).

- 3 Klikk på oppslagsikonet ved siden av kolonnen Navn på siden Liste over kontaktpersoner.
- 4 Klikk på Ny i oppslagsvinduet for å opprette en ny kontaktpersonpost, eller velg en eksisterende kontaktperson.
- 5 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Liste over kontaktpersoner.
- 6 Lagre posten.

## Angi underkonti for porteføljer

Du kan angi porteføljekontohierarkier, for eksempel et aksjefond innenfor en livsforsikringspolise eller en kurtasjekonto, ved å opprette en overordnet/underordnet-forbindelse. Opprett først porteføljekontoen, og velg deretter denne kontoen som overordnet for porteføljeunderkontoen.

Porteføljer har en én-til-mange-forbindelse til porteføljeunderkonti. Du kan for eksempel ha mange underkonti for aksjefond eller aksjer for kurtasjeporteføljekontoen.

### *Slik oppretter du en porteføljeunderkonto*

- 1 Velg den overordnede porteføljekontoen.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull til området Underkonti for portefølje på detaljsiden for porteføljekontoen, og klikk på Ny.  
**MERKNAD:** Du må kanskje legge til området Underkonti for portefølje i oppsettet ditt. Hvis du vil ha opplysninger om endring av oppsettet, se [Endre detaljsideoppsett](#) (se "Endre oppsettet for detaljsiden" på side 648).
- 3 Fyll ut feltene på redigeringssiden for porteføljekonto som åpnes.
- 4 Lagre posten.

### *Slik angir du den overordnede porteføljekontoen*

- 1 Velg den underordnede porteføljeunderkontoen.  
Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du velger porteføljekonti, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet konto for portefølje på redigeringssiden for porteføljekontoen.
- 3 Velg den overordnede porteføljekontoen i oppslagsvinduet.
- 4 Lagre posten.

## Porteføljekontofelt

Bruk siden Rediger porteføljekonto til å legge til en porteføljekonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende porteføljekonto. På siden Rediger porteføljekonto vises hele settet med felt for en porteføljekonto.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om firma</b>	
Kontonummer	Obligatorisk felt. Begrenset til 100 tegn.
Institusjon	Oppslagsfelt for institusjonen som er koblet til denne porteføljekontoen.
Produkt	Oppslagsfelt for produktet som er koblet til denne porteføljekontoen.
Type firma	En plukkliste med tilgjengelige kontotyper. Standardverdiene er Livrentekontrakt, Gruppepolise, 401K, Kontrollerer, IRA, Livsforsikring, Aksjefond, Sparepenger og Annet.
Primær kontaktperson	Skrivebeskyttet.
Firma	Oppslagsfelt for kontoen som er koblet til denne porteføljekontoen.
Inntekt	Inntekten som er koblet til denne porteføljekontoen.
Innkjøpsdato	Åpningsdatoen for finanskontoen.
Annullerings-/salgsdato	Lukkingsdatoen for kontoen. Hvis dette er en enkeltstående beholdning, kan det være datoen da alle aksjer er solgt.
Status	Statusen for porteføljekontoen. Standardverdiene er Aktiv, Venter, Tilbud, Avsluttet og Lukket.
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering.
Overordnet konto for portefølje	Den overordnede porteføljekontoen for gjeldende porteføljekonto.
Eier	Som hovedregel kan eieren oppdatere postdetaljer, overføre en post til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien har innvirkning på hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller dine ledere kjører (fra sidene Rapporter og Instrumentpanel).
Primærgruppe	Primærgruppen for porteføljeeieren.  I tidligere versjoner enn versjon 13 brukes dette feltet til å definere

Felt	Beskrivelse
	gruppesynlighet for porteføljeposter. Det anbefales å bruke bokfunksjonaliteten som erstatning for denne funksjonaliteten. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Prosess for oppsett av bøker</a> (på side 1234).
<b>Opplysninger om polise</b>	
Risikoklasse	Angir risikonivået for porteføljen. Begrenset til 50 tegn.
Premie	Forsikringspolisens kostnad i valutaenheter.
Pålydende verdi	Forsikringspolisens pålydende verdi i valutaenheter.
Gyldig dato	Startdatoen for forsikringspolisen.
Utløpsdato	Utløpsdatoen for forsikringspolisen.
<b>Investeringsopplysninger</b>	
Totalverdi for aktiva	Verdien av alle investeringer i valutaenheter.
Vurderingsdato	Datoen for totalvurderingen av aktiva.
<b>Opplysninger om lån</b>	
Lånebeløp	Verdien av lånet i valutaenheter.
Årlig prosentsats	Rentesatsen for lånet.
Utløper	Datoen da lånet skal tilbakebetales.
Termin	Skrivebeskyttet. Sammenslåing av terminlengde og terminenhet.
Terminlengde	Lånets amortiseringsperiode, vanligvis uttrykt i måneder.
Terminenhet	Plukkliste med mulige terminenheter. Standardverdiene er Dag, Uke, Måned og År.
<b>Opplysninger om kredittkort</b>	
Kredittgrense	Maksimal tilgjengelig kreditt for kontoen.
Årlig prosentsats	Den årlige rentesatsen for belastninger på saldoen.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om porteføljekonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto](#) (på side 542)
- [Håndtere porteføljekonti](#) (på side 544)



## Finanskonti

Bruk finanskontosidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer finanskonti. Dette er vanligvis finanskontiene til en kontaktperson eller virksomhet som finansinstitusjonen driver, men finanskonti kan også brukes til å spore alle finanskontiene til en kontaktperson eller virksomhet, inkludert konti i andre finansinstitusjoner.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore finanskontoopplysninger, er kanskje fanen Finanskonti utelatt fra ditt oppsett.

En *finanskonto* er en post for økonomitransaksjoner mellom finansinstitusjoner. Den inneholder økonomiprodukter som finansinstitusjonen har et spesielt forvaltningsansvar for. Finanskonti gir en struktur som finansinstitusjonen kan bruke til å administrere både kontaktperson- og virksomhetsforbindelser.

**MERKNAD:** *Konto* heter *bedriftskonto* i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Bedriftskonti representerer en juridisk enhet, for eksempel et firma, selskap eller fond. De inkluderer overordnet/underordnet-forbindelser som støtter divisjoner, avdelinger og andre komplekse juridiske strukturer.

Du bruker finanskonti til å spore alle typer finanskonti, for eksempel sparekonti, sjekkonti, pantelån, innskuddsbeviser, kredittkort, innskuddskonti, investeringer, lån, honnørkonti og studiekonti.

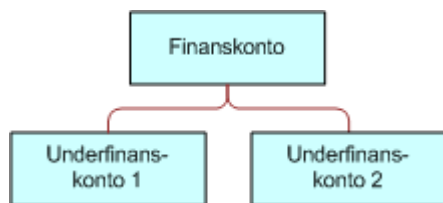
Ved hjelp av finanskonti kan en finansinstitusjon gå fra finanskontosentrerte til kunde- og husholdningssentrerte forbindelser. Med denne funksjonen får du tilgang til generelle finanskontoopplysninger fra feltene Type finanskonto, Saldo og Felles til støtte for kunde- og husholdningssentrerte forbindelser, inkludert aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kalendere. Finanskonti støtter også kontohierarkier og underkonti. Disse hierarkiene gjør det mulig å gruppere konti i porteføljer. Du bruker kontogruppene til å gruppere finanskonti i porteføljer. Figurene nedenfor viser noen eksempler på hierarkier. Figur 1 viser en overordnet/underordnet-forbindelse for en finanskonto. Figur 2 viser en forbindelse mellom en porteføljekonto og en finanskonto. Figur 3 viser en forbindelse mellom en finanskonto og en underkonto.



**Figure 1: Forbindelse mellom overordnet og underordnet for finanskonto**



**Figure 2: Forbindelse mellom porteføljekonto og finanskonto**



**Figure 3: Forbindelse mellom finanskonto og underkonto**

Du kan bruke finanskontosidene til å identifisere og profilere en finanskonto. Du kan også bruke finanskontosidene til å se på en finanskontos underkonti og andre relaterte opplysninger, blant annet følgende:

- [Finanskontoinnehavere](#) (på side 554)
- [Eiendeler for finanskonto](#) (på side 558)
- [Økonomitransaksjoner](#) (på side 570)
- [Økonomiplaner](#) (på side 561)
- [Poliser](#) (på side 599)

- **Salgsmuligheter (på side 220)**. På finanskontosidene kan du vise alle salgsmuligheter som er relatert til en finanskonto.
- Aktiviteter. På finanskontosidene kan du vise alle aktiviteter som er relatert til en finanskonto.
- **Serviceforespørsler (på side 285)**. På finanskontosidene kan du vise alle serviceforespørsler som er relatert til en finanskonto.
- **Kundeemner (på side 162)**. På finanskontosidene kan du vise alle kundeemner som er relatert til en finanskonto.

## Arbeide med hjemmesiden for finanskonto

Hjemmesiden for finanskonto er utgangspunktet for all håndtering av finanskonti.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for finanskontoen. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en finanskonto

Du kan opprette en finanskonto ved å klikke på knappen *Ny* under *Nylig endrede firmakonti*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Finanskontofelt](#) (på side 553).

### Arbeide med finanskontolister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for finanskonti.

Finanskontoliste	Filtre
Alle finanskonti	Alle finanskonti som er synlige for deg
Nylig endrede finanskonti	Alle finanskonti som du nylig har endret.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på *Ny* for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på *Håndter lister*. Siden *Håndter lister* inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede finanskonti

Nylig endrede finanskonti viser finanskontiene som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for finanskonto

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for finanskonto, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for finanskonto.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for finanskonto.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for finanskonto*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for finanskonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for finanskonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere finanskonti

Utfør følgende oppgaver for å håndtere finanskonti:

- [Spore overordnede finanskonti](#) (på side 553)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om finanskonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto](#) (på side 551)

■ [Finanskontofelt](#) (på side 553)

## Spore overordnede finanskonti

Hvis du vil tillate sporing av den overordnede finanskontoen til en finanskonto, legger du til den overordnede finanskontoen i feltet Overordnet finanskonto i den underordnede finanskontoen.

### *Slik sporer du en overordnet finanskonto*

- 1 Velg finanskontoen.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger finanskonti, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om finanskonto.
- 3 Velg en finanskonto i feltet Overordnet finanskonto på siden Rediger konto for finans.

## Finanskontofelt

Bruk siden Rediger konto for finans til å legge til en finanskonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende finanskonto. Siden Rediger konto for finans viser alle feltene for en finanskonto.

**TIPS:** Du kan angi finanskontohierarkier, for eksempel en pensjonsfinanskonto, som er underordnet en porteføljefinanskonto, ved å velge Finanskonto. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir hierarkier, se [Spore overordnede finanskonti](#) (på side 553).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Finanskontoprofil</b>	
Finanskontonummer	Nummeret på en finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Finanskontotype	Typen finanskonto, for eksempel sparekonto, kredittkonto, pantelånskonto, investeringskonto, plasseringskonto, utdanningskonto, forsikringskonto.
Primærfirma	Dette valget brukes til å angi at denne finanskontoen er den primære finanskontoen.
Hjemmefilial	Hjemmefilialen for finanskontoen i finansinstitusjonen.
Finanskonto	Navnet på finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Åpningsdato	Datoen finanskontoen ble åpnet i finansinstitusjonen.

Felt	Beskrivelse
Felles	Dette valget brukes til å angi at finanskontoen har sameie. Flere kontaktpersoner har eierskap over finanskontoen.
Utestengt	Dette valget brukes til å angi at denne finanskontoen er utestengt. <i>Utestengt</i> betyr at denne finanskontoen ikke er opprettet av denne finansinstitusjonen, men er opprettet i en annen finansinstitusjon.
Saldo	Valutafeltet som representerer saldoen på finanskontoen.
Saldo per	Datoen og klokkeslettet saldoen sist ble oppdatert.
<b>Detaljer om finanskonto</b>	
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Utestengt institusjon	Navnet på finansinstitusjonen denne finanskontoen er utestengt fra.
Overordnet finanskonto	Den overordnede finanskontoen for denne underordnede finanskontoen.
<b>Integrering av finanskonto</b>	
Beskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av finanskontoen.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne finanskontoen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om eiendelen for finanskonto, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om finanskonti i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskonto](#) (på side 551)
- [Håndtere finanskonti](#) (på side 552)

## Finanskontoinnehavere

Bruk siden Finanskontoinnehaver til å opprette, oppdatere og spore relasjonen mellom en finanskonto og innehaverne av den. En *finanskontoinnehaver* er en kontaktperson som har en relasjon med finanskontoen (vanligvis den juridiske eieren av finanskontoen).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om finanskontoinnehavere, er kanskje fanen Finanskontoinnehaver utelatt fra ditt oppsett.

En finanskontoinnehaverpost sporer relasjonene mellom kontaktpersoner og finanskonti, slik at det gir et fullstendig bilde av hvilke kontaktpersoner som er relatert til hvilke finanskonti, og hvilke finanskonti som er relatert til hvilke kontaktpersoner.

Ved hjelp av finanskontoinnehavere kan finansinstitusjoner og brukere spore relasjonen mellom kontaktpersoner og finanskonti samt spesifikke attributter og detaljer for relasjonen. Finanskontoinnehavere sporer rollen for en kontaktperson i tilknytning til en finanskonto, for eksempel den juridiske eieren, en formynder, en rådgiver, en velgjører og så videre.

## Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver

Hjemmesiden for finanskontoinnehaver er utgangspunktet for håndtering av finanskontoinnehavere.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for finanskontoinnehaveren. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en finanskontoinnehaver

Du kan opprette en finanskontoinnehaver ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede firmakontoinnehavere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for finanskontoinnehaver](#) (på side 557).

### Arbeide med lister for finanskontoinnehavere

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for finanskontoinnehavere.

Liste for finanskontoinnehaver	Filtre
Alle finanskontoinnehavere	Alle finanskontoinnehavere du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier finanskontoinnehaveren.
Nylig endrede finanskontoinnehavere	Alle finanskontoinnehavere, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede finanskontoinnehavere

Nylig endrede finanskontoinnehavere viser finanskontoinnehaverne som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for finanskontoinnehaver*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for finanskontoinnehaver.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for finanskontoinnehaver for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

### Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om finanskontoinnehavere i følgende emner:

- [Håndtere finanskontoinnehavere](#) (på side 556)
- [Felt for finanskontoinnehaver](#) (på side 557)

## Håndtere finanskontoinnehavere

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.



## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver](#) (på side 555)
- [Felt for finanskontoinnehaver](#) (på side 557)

## Felt for finanskontoinnehaver

Bruk siden Rediger konto for finansinnehaver til å legge til en finanskontoinnehaver eller oppdatere detaljer for en eksisterende finanskontoinnehaver. Siden Rediger konto for finansinnehaver viser alle feltene for en finanskontoinnehaver.

**TIPS:** Du kan også redigere opplysninger om finanskontoinnehaver på siden Liste for finanskontoinnehaver og Detaljer om finanskontoinnehaver. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Profil for finanskontoinnehaver</b>	
Navn på finanskontoinnehaver	Navnet på finanskontoinnehaveren (vanligvis en kontaktperson). Dette feltet har en grense på 100 tegn.
Finanskonto	Finanskontoen som finanskontoinnehaveren er knyttet til.
Rolle	Rollen til finanskontoinnehaveren. En finanskontoinnehaver kan ha flere roller. Noen eksempler på roller er juridisk formynder, eier, advokat og påvirker.
Primær kontaktperson	Angir om finanskontoinnehaveren er den primære kontaktpersonen for finanskontoen.
Sammenføydd	Datoen finanskontoinnehaveren første gang ble knyttet til finanskontoen. Denne datoen kan være forskjellig fra åpningsdatoen til finanskontoen. En juridisk formynder kan for eksempel bli tilordnet til (eller få ansvaret for) en finanskonto etter datoen den ble åpnet.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om finanskontoinnehaveren. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om finanskontoinnehaveren, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne finanskontoinnehaveren sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver](#) (på side 555)

## Eiendeler for finanskonto

Bruk sidene for eiendel for finanskonto til å opprette, oppdatere og spore økonomiprodukter som innehas av en bestemt finanskonto. Eiendeler for finanskonto er vanligvis totalsummen av alle finanskontotransaksjoner for et enkelt økonomiprodukt for en finanskonto.

Med eiendeler for finanskonto finner du ut hvilke økonomiprodukter som innehas av hver finanskonto. Eiendeler for finanskonto kan brukes til å spore alle typer økonomiprodukter, for eksempel disse:

- Fysiske aktiva (for eksempel hus, kunst og bil)
- Økonomiske instrumenter (for eksempel obligasjoner, aksjer og aksjefond)
- Finanstjenester og lån (for eksempel pantelån, kassekreditt)
- Alle andre instrumenter du definerer i økonomiprodukter

Ved hjelp av eiendeler for finanskonto kan finansinstitusjoner levere sammendragsopplysninger om kundens finanskonti fra mellomkontoret eller applikasjoner for bak-kontor. Disse opplysningene gir visninger som er basert på klienter eller husholdninger. Detaljerte opplysninger om eiendeler for finanskonto er tilgjengelig for deg i Oracle CRM On Demand når du administrerer relasjonen med klienten, for eksempel mengden, prisene, ytelsen og viktige datoer (for eksempel innkjøpsdato).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om finanskonto, er kanskje fanen Eiendel for finanskonto utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto

Hjemmesiden for eiendel for finanskonto er utgangspunktet for håndtering av eiendeler for finanskonto.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for eiendel for finanskonto. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en eiendel for finanskonto

Du kan opprette en eiendel for finanskonto ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede eiendeler for finanskonto. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for eiendel for finanskonto](#) (på side 560).

## Arbeide med lister for eiendel for finanskonto

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for eiendeler for finanskonto.

Liste for eiendel for finanskonto	Filtre
Alle eiendeler for finanskonto	Alle eiendeler for finanskonto du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier eiendelen for finanskonto.
Nylig endrede eiendeler for finanskonto	Alle eiendeler for finanskonto, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede eiendeler for finanskonto

Nylig endrede eiendeler for finanskonto viser eiendelene for finanskonto som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for eiendel for finanskonto*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for eiendel for finanskonto.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for eiendel for finanskonto for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere eiendeler for finanskonto

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Felt for eiendel for finanskonto](#) (på side 560)

## Felt for eiendel for finanskonto

Bruk siden Rediger eiendel for finanskonto til å legge til en eiendel for finanskonto eller oppdatere detaljer for en eksisterende eiendel for finanskonto. Siden Rediger eiendel for finanskonto viser alle feltene for en eiendel for finanskonto.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder tilleggsopplysninger om enkelte felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Profil for eiendeler for finanskonto</b>	
Finanskonto	Finanskontoen som er knyttet til eiendelen for finanskonto.
Økonomiprodukt	Økonomiproduktet som er knyttet til eiendelen for finanskonto.
Navn på eiendeler for finanskonto	Det unike navnet for eiendelen for finanskonto.
Mengde	Antallet økonomiproduktenheter for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Innkjøpspris	Innkjøpsprisen for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.

Felt	Beskrivelse
Innkjøpsdato	Datoen eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen ble kjøpt. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Verdi	Verdien for eiendelene (det vil si innkjøpsprisen multiplisert med mengden). Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Resultat	Prosentandelen tap eller vinning for eiendelene for dette økonomiproduktet for denne finanskontoen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
<b>Integrering av eiendeler for finanskonto</b>	
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om eiendelene for finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om eiendelene for finanskonto. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om eiendelen for finanskonto, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne eiendelen for finanskonto sist ble oppdatert (fra en ekstern kilde).

## Økonomiplaner

Bruk økonomiplansidene til å opprette, oppdatere og spore økonomiplaner for en finanskonto. *Økonomiplaner* er vanligvis økonomiplanen for en kontaktperson eller en bedrift for én eller flere spesifikke finanskonti som en finansinstitusjon administrerer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om planer for finanskonto, er kanskje fanen *Økonomiplan* utelatt fra ditt oppsett.

Med en økonomiplan er det mulig med økonomiplanlegging på høyt nivå gjennom tilgang til opplysninger som statusen, planfasen og godkjenningene. Den inneholder også koblinger til applikasjonene for mellomkontor og bak-kontor. Bunkematinger og oppdateringer fra Web-tjenester brukes vanligvis til å integrere opplysninger for mellomkontor og bak-kontor i Oracle CRM On Demand.

Ved hjelp av økonomiplaner kan finansinstitusjoner integrere håndtering av kundeforbindelser med økonomiplanleggingsoppgaver, arbeidsflyter og leveranser i hele livssyklusen for økonomiplanleggingen. Med denne funksjonen kan du spore aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kundeemner for en økonomiplan, slik at det er mulig å drive økonomiplanlegging for klienter og husholdninger.

Du kan bruke økonomiplansidene til å identifisere og profilere en økonomiplan. Du kan også bruke økonomiplansidene til å se gjennom underfirmaene for en økonomiplan og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- **Salgsmulighet.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 220).
- **Aktivitet.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivitetsfelt](#) (på side 149).

- **Serviceforespørsel.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere service og kommunikasjon](#) (på side 283).
- **Kundeemne.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Kundeemner](#) (på side 162).

## Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan

Hjemmesiden for økonomiplan er utgangspunktet for håndtering av økonomiplaner.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomiplan. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en økonomiplan

Du kan opprette en økonomiplan ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomiplaner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Økonomiplanfelt](#) (se "Felt for økonomiplan" på side 563).

### Arbeide med økonomiplanlister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomiplaner.

Økonomiplanliste	Filtre
Alle økonomiplaner	Alle økonomiplaner du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomiplanen.
Nylig endrede økonomiplaner	Alle økonomiplaner med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede økonomiplaner

Nylig endrede økonomiplaner viser økonomiplanene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for økonomiplan

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for økonomiplan, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for økonomiplan.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomiplan.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomiplan*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomiplan.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomiplan for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Administrere økonomiplaner

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan](#) (på side 562)
- [Felt for økonomiplan](#) (på side 563)

## Felt for økonomiplan

Bruk siden Rediger økonomiplan til å legge til en økonomiplan eller oppdatere detaljer for en eksisterende økonomiplan. Siden Rediger økonomiplan viser alle feltene for en økonomiplan.

**TIPS:** Du kan også redigere økonomiplaner på siden Liste for økonomiplan og Detaljer for økonomiplan. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av økonomiplanfeltene.

Felt	Beskrivelse
<b>Økonomiplanprofil</b>	
Navn på økonomiplan	Navnet på økonomiplanen.
Type	Typen økonomiplan. Noen eksempler: pensjon, portefølje, formue, utdanning og så videre.
Finanskonto	Finanskontoen som planen er knyttet til.
Status	Statusen for økonomiplanen. Noen eksempler: Pågår, Aktiv, Godkjent, Under ledervurdering, Under kundevurdering og så videre.
Sendt til kontaktperson	Merk av for dette valget for å angi at økonomiplanen er sendt til kontaktpersonen.
Godkjent av kontaktperson	Merk av for dette valget for å angi at økonomiplanen er godkjent av kontaktpersonen.
<b>Økonomiplansammendrag</b>	
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomiplanen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne økonomiplanen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for denne økonomiplanen.
Beskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av økonomiplanen. Dette feltet er begrenset til 16 350 tegn.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om økonomiplaner i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan](#) (på side 562)
- [Administrere økonomiplaner](#) (på side 563)



# Økonomiprodukter

Bruk sidene for økonomiprodukter til å opprette, oppdatere og spore alle typer økonomiprodukter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om økonomiprodukter, er kanskje fanen Økonomiprodukter utelatt fra ditt oppsett.

Et *økonomiprodukt* i Oracle CRM On Demand kan være en bestemt fysisk vare eller tjeneste som en finansinstitusjon tilbyr kundene, eller en gruppering av økonomiprodukter, men det kan også referere til hvilket som helst økonomiprodukt fra en finansinstitusjon.

Økonomiprodukter kan brukes til å spore økonomiprodukttyper, for eksempel lån, innskudd (sjekk- og sparekonto), markedsrenteinnskudd (eller pengemarkedskonti), tidsinnskudd (eller sertifikater for innskudd) og så videre. Økonomiprodukter kan også være aksjer, derivater, separateonti, hedgefond eller aksjefond.

Ved hjelp av økonomiproduktposter kan finansinstitusjoner vise detaljene om økonomiprodukter, inkludert produkt detaljer på høyt nivå, URL-koblinger til nettsteder for økonomiprodukter eller kataloger. Med denne funksjonen kan du få tilgang til de nyeste detaljene om økonomiprodukter og relaterte opplysninger om aktiviteter, salgsmuligheter, serviceforespørsler og kalendere for kundene.

Posttypen for økonomiprodukter støtter også hierarkier med økonomiprodukter. Med disse hierarkiene kan du gruppere økonomiprodukter i grupper, for eksempel pakketilbud, aksjefond eller andre behov for flere hierarkier eller flere grupper.

Du finner noen eksempler på hierarkier for økonomiprodukter i figurene nedenfor.

Figur 4 viser et eksempel på et aksjefondshierarki.

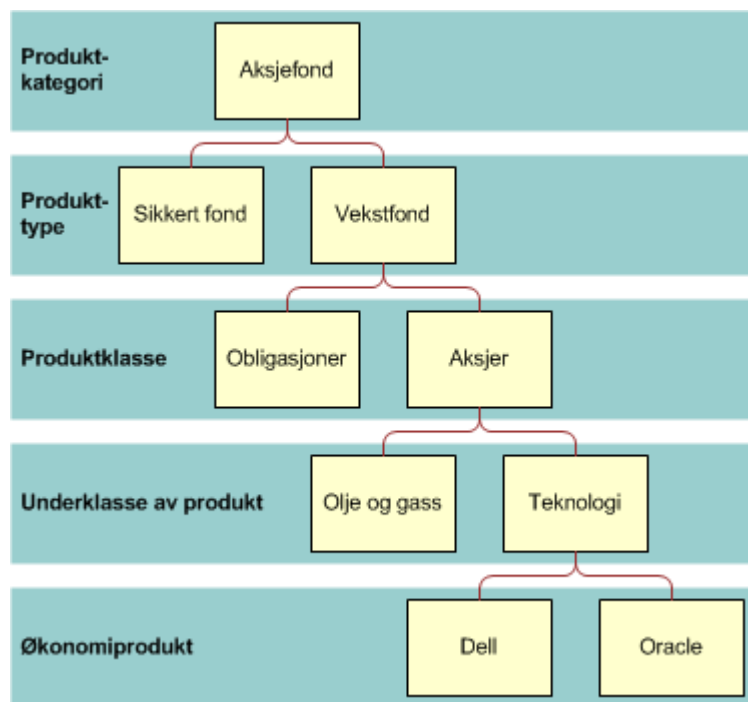


Figure 4: Eksempel på aksjefondshierarki

Figur 5 viser et eksempel på et forsikringspolisehierarki.

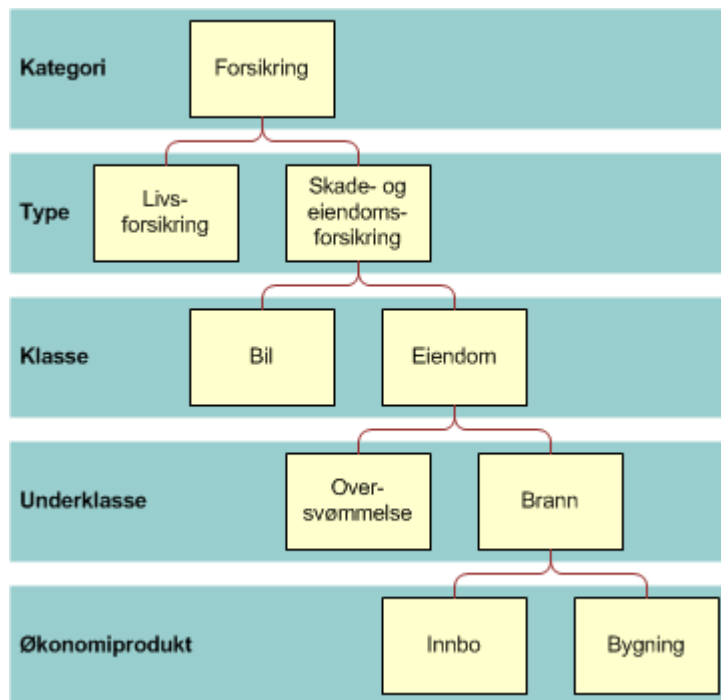


Figure 5: Eksempel på hierarki for forsikringspolise

## Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter

Hjemmesiden for økonomiprodukter er utgangspunktet for håndtering av økonomiprodukter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomiprodukter. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en økonomiproduktpost

Du kan opprette et økonomiprodukt ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomiprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for økonomiprodukter](#) (på side 569).

**TIPS:** Du kan angi hierarkier med økonomiprodukter, for eksempel en egenkapital som er underordnet et aksjefond, ved å velge feltet Overordnet økonomiprodukt. Hvis du vil ha opplysninger om hierarkier med økonomiprodukter, se [Spore overordnede økonomiprodukter](#) (på side 568).

## Arbeide med økonomiproduktlister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomiprodukter.

Økonomiproduktliste	Filtre
Alle økonomiprodukter	Alle økonomiprodukter du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomiproduktene.
Nylig endrede økonomiprodukter	Alle økonomiprodukter med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede økonomiprodukter

Nylig endrede økonomiprodukter viser økonomiproduktene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for økonomiprodukter, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for økonomiprodukter.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomiprodukter*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomiprodukter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomiprodukter for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Administrere økonomiprodukter

Utfør følgende oppgave for å administrere økonomiprodukter:

- [Spore overordnede økonomiprodukter](#) (på side 568)

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om økonomiprodukter i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan](#) (på side 562)
- [Felt for økonomiprodukter](#) (på side 569)

## Spore overordnede økonomiprodukter

Hvis du vil tillate sporing av overordnet økonomiprodukt for et økonomiprodukt, legger du til det overordnede økonomiproduktet i feltet Overordnet økonomiprodukt i det underordnede økonomiproduktet.

### *Slik sporer du et overordnet økonomiprodukt*

- 1 Velg økonomiproduktet.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger et økonomiprodukt, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om økonomiprodukt.
- 3 Velg et økonomiprodukt i feltet Overordnet økonomiprodukt på siden Rediger økonomiprodukt.

## Felt for økonomiprodukter

Bruk siden Rediger økonomiprodukter til å legge til et økonomiprodukt eller oppdatere detaljer for et eksisterende økonomiprodukt. Siden Rediger økonomiprodukter viser alle feltene for et økonomiprodukt.

**TIPS:** Du kan også redigere økonomiprodukter på siden Liste for økonomiprodukter og Detaljer for økonomiprodukter. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#). (se "Oppdatere postdetaljer" på side 61)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av feltene for økonomiprodukter.

Felt	Beskrivelse
<b>Økonomiproduktprofil</b>	
Navn på økonomiprodukt	Det vanlige navnet på økonomiproduktet. Noen eksempler: Oracle Corporation, Aksjefond X, Gullsparing, Beste pantelån og så videre.
Kategori	Kategorien for økonomiproduktet. (Dette er det anbefalte hierarkiet: kategori, klasse, underklasse, økonomiprodukt, underordnet økonomiprodukt, om nødvendig flere underordnede.)
Type	Typen økonomiprodukt. Eksempler: Vekstfond, Sikkert fond.
Klasse	Klassen for økonomiproduktet. Eksempler: Aksjer, Obligasjoner.
Underklasse	Underklassen for økonomiproduktet. Eksempler: Teknologi, Olje og gass.
Overordnet økonomiprodukt	Overordnet økonomiprodukt for dette produktet.
Økonomiprodukt-ID	ID-en for økonomiprodukt som finansinstitusjonen bruker til å identifisere et økonomiprodukt i navet for økonomiprodukter eller den tilsvarende enheten.
Nettnavn-ID for MDM-produkt	ID-en for økonomiprodukt som finansbransjen eller det eksterne selskapet bruker til å identifisere et økonomiprodukt i et eksternt MDM-nav (håndtering av hoveddata) for økonomiprodukter.
Gjeldende pris	Prisen for økonomiproduktet. Prisen kan komme fra en ekstern kilde, for eksempel markedsprising, eller internt, fra en prisliste.
Priskilde	Kilden for prisopplysningene for økonomiproduktet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste oppdatering av gjeldende pris	Datoen og klokkeslettet prisen for dette økonomiproduktet sist ble oppdatert (fra priskilden).
<b>Produktkatalog</b>	
URL-adresse for produkt	URL-adressen til katalogplasseringen for dette økonomiproduktet. Dette er vanligvis et eksternt økonomiprodukt og en URL-adresse.

Felt	Beskrivelse
Produktoversikt	Sammendrag- eller introduksjonsopplysninger om økonomiproduktet. Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
Produktkatalog	URL-adressen til en økonomiproduktkatalog som inneholder dette økonomiproduktet. URL-adressen er vanligvis en intern URL-adresse for økonomiprodukt.
<b>Økonomiproduktoversikt</b>	
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av økonomiproduktet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomiproduktet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for dette økonomiproduktet sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om økonomiprodukter i følgende emner:

- [Økonomiprodukter](#) (på side 565)
- [Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter](#) (på side 566)
- [Administrere økonomiprodukter](#) (på side 568)

## Økonomitransaksjoner

Bruk sidene for økonomitransaksjoner til å opprette, oppdatere og spore alle typer økonomitransaksjoner for en bestemt finanskonto. *Økonomitransaksjoner* er de enkeltstående transaksjonene på en finanskonto for alle økonomiprodukter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om økonomitransaksjoner, er kanskje fanen *Økonomitransaksjon* utelatt fra ditt oppsett.

Med økonomitransaksjonspostene kan du fastsette hvilke finanskonti som har hvilke transaksjoner, i forbindelse med alle økonomiprodukter. Disse opplysningene gir full oversikt over økonomitransaksjoner, ordnet etter finanskonto. Du kan bruke økonomitransaksjonsposter til å spore alle typer økonomiprodukttransaksjoner, for eksempel kjøp, salg, lotteri, innløsning, innskudd, uttak og andre instrumenter du har definert i økonomiprodukter.

Ved hjelp av økonomitransaksjoner kan finansinstitusjoner levere sammendragsopplysninger om kundens finanskonti fra applikasjonene for mellomkontor og bak-kontor. Disse opplysningene gir visninger som er basert på klienter eller husholdninger. De detaljerte opplysningene om økonomitransaksjonene, for eksempel mengde, priser og viktige datoer (som kjøpsdatoer), er tilgjengelige for deg i Oracle CRM On Demand når du håndterer klientrelasjonen.

## Arbeide med hjemmesiden for økonomitransaksjoner

Hjemmesiden for økonomitransaksjoner er utgangspunktet for håndtering av økonomitransaksjoner.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for økonomitransaksjoner. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en økonomitransaksjon

Du kan opprette en økonomitransaksjon ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede økonomitransaksjoner. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for økonomitransaksjoner](#) (på side 572).

### Arbeide med økonomitransaksjonslister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for økonomitransaksjoner.

Økonomitransaksjonsliste	Filtre
Alle økonomitransaksjoner	Alle økonomitransaksjoner du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier økonomitransaksjonen.
Nylig endrede økonomitransaksjoner	Alle økonomitransaksjoner, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede økonomitransaksjoner

Området Nylig endrede økonomitransaksjoner viser økonomitransaksjonene som sist ble endret, sortert etter endringsdato.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du kanskje legge til flere områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner, avhengig av hva selskapsadministratoren har konfigurert.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for økonomitransaksjoner*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for økonomitransaksjoner.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for økonomitransaksjoner for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere økonomitransaksjoner

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Felt for økonomitransaksjoner

Bruk siden Rediger økonomitransaksjon til å legge til en økonomitransaksjon eller oppdatere detaljer for en eksisterende økonomitransaksjon. Siden Rediger økonomitransaksjon viser alle feltene for en økonomitransaksjon.

**TIPS:** Du kan også redigere opplysninger om økonomitransaksjoner på siden Liste for økonomitransaksjoner og Detaljer for økonomitransaksjon. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#). (se "Oppdatere postdetaljer" på side 61)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
------	-------------



Felt	Beskrivelse
<b>Økonomitransaksjonsprofil</b>	
Finanskonto	Finanskontoen som økonomitransaksjonen er knyttet til.
Økonomiprodukt	Økonomiproduktet som økonomitransaksjonen er knyttet til.
Transaksjonstype	Typen økonomitransaksjon. Noen eksempler: kjøp, salg, lotteri, innløsning og så videre.
Mengde	Antallet økonomiproduktenheter for denne økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Transaksjons-ID	ID-en for økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Transaksjonsperiode	Perioden for økonomitransaksjonen. Noen eksempler: månedslotterier, måned, kvartal og så videre.
Transaksjonspris	Økonomiproduktprisen for denne økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Dato og klokkeslett for transaksjon	Datoen og klokkeslettet for økonomitransaksjonen. Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
Verdi	Verdien for økonomitransaksjonen (det vil si prisen multiplisert med mengden). Disse opplysningene kommer vanligvis fra en ekstern kilde.
<b>Integrering av økonomitransaksjon</b>	
Transaksjonskilde	Kilden finansinstitusjonen bruker til å identifisere en økonomitransaksjon i applikasjonen for mellomkontor eller bak-kontor.
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern ID	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om økonomitransaksjonen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne økonomitransaksjonen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).



# 10 Forsikring

---

Oracle CRM On Demand inneholder følgende posttyper for forsikringsopplysninger:

- **Krav (på side 580)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikringskrav.
- **Dekninger (på side 586)**. Bruk disse sidene til å håndtere de pengemessige grensene og risikoene som er dekket av en forsikringspolise.
- **Skader (på side 589)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om skade på den forsikrede eiendommen til en kontaktperson.
- **Forsikringseiendommer (på side 593)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikret eiendom.
- **Involverte parter (på side 596)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om kontaktpersoner som er involvert i forsikringskrav.
- **Poliser (på side 599)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om forsikringspoliser.
- **Innehavere av polise (på side 604)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om innehavere av forsikringspoliser.
- **Meglerprofil (på side 607)**. Bruk disse sidene til å håndtere opplysninger om meglere.

Merknad: Alle disse posttypene er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Håndtere forsikring

Utfør følgende prosesser for å håndtere forsikring:

- [Prosess for å utføre kanalplanlegging](#) (på side 576)
- [Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav](#) (på side 576)
- [Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner](#) (på side 576)
- [Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner](#) (på side 577)
- [Prosess for å planlegge salg og budsjettering](#) (på side 577)
- [Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model](#) (på side 578)
- [Prosess for å håndtere serviceforespørsler](#) (på side 578)
- 

Merknad: Noen av disse prosessene utføres i Oracle CRM On Demand, mens andre utføres utenfor Oracle CRM On Demand.

## Prosess for å utføre kanalplanlegging

Kanalplanlegging innebærer utvikling av en strategi og planlegging av aktiviteter som utføres av en partneransvarlig for kanalene han/hun har ansvaret for.

Gjør følgende oppgaver for å utføre kanalplanlegging:

- 1 Opprett en forretningsplan, se [Forretningsplanlegging](#) (på side 255).
- 2 Opprett mål for en forretningsplan, se [Mål](#) (på side 265).
- 3 Håndter planfirmaer, se [Planfirmaer](#) (på side 271).
- 4 Håndter kontaktpersoner for plan, se [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 274).
- 5 Håndter salgsmuligheter for plan, se [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 278).

## Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav

Første varsel om tap omfatter utarbeidelse av kundekravrapporter, som inneholder opplysninger om kravet og kravhaveren. Denne rapporten omfatter dekningsverifisering, som telefonsenteragenten gir. Telefonsenteragenten validerer politen og dekningsopplysningene.

Utfør følgende oppgaver for å opprette et første varsel om tap i et krav:

- 1 Valider politen og dekningsopplysningene fra kravhaveren, se [Poliser](#) (på side 599).
- 2 Opprett kravposten, se [Krav](#) (på side 580).
- 3 Angi opplysninger om det første varselet om tap, se [Krav](#) (på side 580).

## Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner

Konfigurasjon av agent-/meglerrelasjoner inkluderer planlegging og utførelse av markedsføringskampanjer som er rettet mot potensielle agenter, og konfigurering av nye agenter.

Gjør følgende oppgaver for å rekruttere nye agenter og konfigurere agent-/meglerrelasjoner:

- 1 Opprette en kampanjepost. Se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kampanjefelt](#) (på side 160).

- 2 Knytt potensielle agenter til en kampanje, se [Rette kampanjer mot kontaktpersoner](#) (se "Fastsette kontaktpersoner for kampanjer" på side 158).
- 3 Utfør markedsføringskampanjen, se [Prosess for å håndtere kampanjer](#) (se "Prosess for håndtering av kampanjer" på side 153).
- 4 Håndter søknader fra agenter, og godkjenn nye agenter.
- 5 Konfigurer de nye godkjente agentene, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Partnerfelt](#) (på side 335).

## Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner

Håndtering av agent-/meglerrelasjoner omfatter å kommunisere med agenter og overvåke agent-/meglerrelasjoner, oppdatere opplysninger om agentdemografi, overvåke påloggingsopplysninger, bestille vedlikehold og så videre.

Utfør følgende oppgaver for å håndtere agent-/meglerrelasjoner:

- 1 Oppdater opplysninger om agenter og byråer, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).
- 2 Overvåk påloggingsopplysninger for agenter og byråer, se [Håndtere partnerfirmaer](#) (på side 332).
- 3 Håndter forretningsplanen, se [Håndtere forretningsplaner](#) (på side 262).
- 4 Overvåk salgsmulighetene og serviceforespørslene fra agenter og byråer, se [Håndtere salgsmuligheter](#) (på side 224) og [Håndtere serviceforespørsler](#) (på side 287).

## Prosess for å planlegge salg og budsjettering

Planlegging av forsikringssalg omfatter salgsplanlegging for året, kvartalet eller en annen periode. Det omfatter også håndtering av salgsplaner, for eksempel håndtering av salgsbudsjetter, håndtering av salgsprognoser og salgsdistrikter.

Utfør følgende oppgaver for å planlegge salg og budsjettering:

- 1 Utfør salgsplanleggingen for året, kvartalet eller en annen periode, se [Forretningsplanlegging](#) (på side 255).
- 2 Håndter salgsbudsjettene og kvotene, se [Prognoser](#) (på side 239).
- 3 Håndter salgsprognosene, se [Prognoser](#) (på side 239).
- 4 Håndter salgsdistriktene, se [Håndtering av salgsdistrikter](#) (se "Håndtering av salgsdistrikt" på side 1258).

## Prosess for å håndtere serviceforespørsler

Håndtering av serviceforespørsler omfatter håndtering av generelle forespørsler og løsning av enkeltstående serviceforespørsler fra start til mål. Det omfatter også evaluering av serviceproblemer og prioritering av forespørsler.

Utfør følgende oppgaver for å håndtere serviceforespørsler:

- 1 Opprett serviceforespørselen, se [Serviceforespørsler](#) (på side 285).
- 2 Tilordne eller eskaler en serviceforespørsel, se [Tilordne serviceforespørsler](#) (på side 288) eller [Eskalere serviceforespørsler](#) (på side 290).
- 3 Arbeid med løsninger for en serviceforespørsel, se [Legge til løsninger i serviceforespørsler](#) (på side 289).
- 4 Lukk den løste serviceforespørselen, se [Lukke løste serviceforespørsler](#) (på side 290).

## Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du bruke arbeidsflytregler for å angi at én eller flere handlinger skal utføres automatisk hver gang en angitt hendelse inntreffer. Du kan konfigurere så mange arbeidsflytregler som ønskelig for å implementere forretningsprosesser.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand er et rammeverk som bruker arbeidsflytregler til å automatisere opprettelsen av aktiviteter, slik at forsikringsagenter eller økonomirådgivere kan følge opp kundeemner og holde jevnlig kontakt med kundene.

Følgende termer brukes i Producer Success Model:

- **Produsent.** En *produsent* er en forsikringsagent eller økonomirådgiver.
- **Kunde.** En *kunde* er en kontaktperson som selskapet har en langsiktig forbindelse til, slik at du kan følge med på endringer i kundens situasjon og finne muligheter for kryssalg av ytterligere produkter til kunden. Kunder ønsker vanligvis også råd om hvilke produkter som dekker deres behov.

I Producer Success Model brukes arbeidsflytregler til å gjøre følgende:

- Opprette en oppgave for å ringe kundeemnet på neste arbeidsdag hver gang en kundeemnepost opprettes.
- Opprette en oppfølgingsoppgave når en produsent oppdaterer verdien i feltet Besøksresultat på oppgavedetaljsiden etter å ha besøkt et kundeemne eller en kunde.

Produsenter kan foreta følgende typer oppringinger til kundeemner eller kunder:

- **Henvisingssamtaler.** Oppringinger som produsenter må foreta for å følge opp kundeemner.
- **Fødselsdagssamtaler.** Oppringinger fra produsenter til eksisterende kundeemner eller kunder på deres fødselsdag.

- **Vurderingssamtaler.** Oppringinger fra produsenter til kundeemner eller kunder når det har gått seks måneder siden den siste samtalen med kundeemnet.

En produsent kan registrere resultatet av disse samtalene i feltet Besøksresultat på oppgavedetaljsiden. Feltet Besøksresultat har følgende verdier:

- **Utenfor rekkevidde.** Kundeemnet er utilgjengelig.
- **Hold kontakten.** Kundeemnet eller kontaktpersonen ønsker ingen samtale i dag, men kundeemnet vil at produsenten skal holde kontakten.
- **Inaktiv fil.** Kundeemnet ønsker ingen samtale i dag, og vil ikke bli kontaktet igjen.
- **Avtale.** Kundeemnet eller kunden er klar for en avtale.

Basert på resultatet av samtalene oppretter arbeidsflyten ulike oppfølgingsoppgaver. Hvis for eksempel resultatet av samtalen er Utenfor rekkevidde, oppretter arbeidsflyten en oppgave for å ringe samme kundeemne eller kunde neste dag. Hvis resultatet av samtalen er Hold kontakten, oppretter arbeidsflyten en oppgave for å ringe kundeemnet eller kunden om seks måneder eller én uke før fødselsdagen, avhengig av hva som kommer først.

**MERKNAD:** *Producer Success Model* krever at arbeidsflytregler og handlinger konfigureres. Hvis du vil ha nærmere opplysninger, se konfigurasjonsdokumentasjonen for Oracle On Demand Financial Services Edition.

Slik gjør du om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model:

- 1 Opprett en ny kundeemnepost for henvisningen.  
En arbeidsflytregel oppretter automatisk en oppgave for å ringe kundeemnet på neste arbeidsdag.
- 2 Vis den daglige samtalelisten for henvisningssamtaler på aktivitetslistesiden, og ring kundeemnet. Se [Arbeide med aktivitetslister](#) (på side 125).
- 3 Registrer opplysninger om samtaleresultat i feltet Besøksresultat.  
Avhengig av samtaleresultatet oppretter arbeidsflyten en oppfølgingsoppgave.
- 4 Lag en avtale om å møte kundeemnet. Se [Planlegge avtaler med andre](#) (se "Tidfeste avtaler med andre" på side 142).
- 5 Møt det kvalifiserte kundeemnet og innhent ytterligere opplysninger.
- 6 Oppgrader kundeemnet til et prospekt ved å velge Prospekt i plukklisten Type kundeemne. Se [Kundeemnefelt](#) (på side 177).
- 7 Gi tilbud om produkter som dekker prospektets behov, og opprett en salgsmulighet hvis kunden er interessert. Se [Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet](#) (på side 222).
- 8 Foreta et avslutningsintervju og selg produktene.
- 9 Når kunden kjøper produktet, oppgraderer du kontaktpersonen til en kunde ved å velge Klient i plukklisten Kontaktpersontype.
- 10 Angi 1-2 ganger/år som verdi i feltet Besøksfrekvens på kontaktpersondetaljsiden. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflyten Opprett oppgave, se [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280).

## Krav

Bruk kravsidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer krav. Krav er vanligvis kravene fra en kontaktperson eller bedrift som et forsikringsselskap administrerer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore kravopplysninger, er kanskje fanen Krav utelatt fra ditt oppsett.

Et *krav* er et formelt, skriftlig krav til et forsikringsselskap om å erstatte tap av eller skade på et forsikret objekt.

Oversikt over en kundes kravhistorikk, inkludert gjeldende kravstatus, kan bidra til at salgs- og servicepersonell får større kunnskap om dette viktige aspektet ved relasjonen mellom forsikringsselskap og kunde. Forsikringsselskaper kan også bruke kravsidene til å registrere viktige opplysninger raskt ved første varsel om tap, og til å rute kravet nøyaktig til riktig personell.

Kravposttypen støtter alle typer krav med første varsel om tap, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar og så videre. Et krav kan ha overordnede krav, så alle typer kravstrukturer og hierarkier støttes. Du kan for eksempel ordne krav i kravgrupper.

Du kan bruke siden Kravdetaljer til å identifisere og fange opp profilopplysninger og detaljerte opplysninger om et krav. Du kan også bruke siden Kravdetaljer til å vurdere underordnede krav for et krav og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- [Involverte parter](#) (på side 596)
- [Skader](#) (på side 589)
- Aktiviteter

En aktivitet kan være relatert til et krav. Du kan vise alle aktiviteter som er relatert til et krav, på siden Kravdetaljer.

- Serviceforespørsler

En serviceforespørsel kan være relatert til et krav. Du kan vise alle serviceforespørsler som er relatert til et krav, på siden Kravdetaljer.

## Arbeide med hjemmesiden for krav

Hjemmesiden for krav er utgangspunktet for håndtering av krav. Denne siden inneholder flere områder og viser opplysninger som er relevante for deg.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for krav. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.



## Opprette et krav

Du kan opprette et krav ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede krav. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Kravfelt](#) (på side 583).

## Arbeide med kravlister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for krav.

Kravliste	Filtre
Alle krav	Alle krav du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier kravet.
Nylig endrede krav	Alle krav, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede krav

Nylig endrede krav viser kravene som sist ble endret, sortert etter endringsdatoen. Du kan utvide listen ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for krav.

## Legge til områder på hjemmesiden for krav

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for krav, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for krav.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for krav*

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for krav.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for krav for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Kravfelt](#) (på side 583)
- [Administrere krav](#) (på side 582)

## Administrere krav

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Spore overordnede krav](#) (på side 582)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på mange forskjellige måter, for eksempel endre navnene på posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor være forskjellige fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Det kan også hende at det ikke er mulig å utføre alle prosedyrene som er beskrevet i listen ovenfor, avhengig av hvilket tilgangsnivå du har.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for krav](#) (på side 580)
- [Kravfelt](#) (på side 583)

## Spore overordnede krav

Hvis du vil tillate sporing av et overordnet krav, legger du til det overordnede kravet i feltet Overordnet krav i den underordnede kravposten.

### *Slik sporer du et overordnet krav*

- 1 Velg kravet.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger et krav, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Klikk på Rediger på siden Kravdetaljer.

- 3 Velg et krav i feltet Overordnet krav på siden Rediger krav.

## Kravfelt

Bruk siden Rediger krav til å legge til et nytt krav eller oppdatere detaljene for et eksisterende krav. Siden Rediger krav viser alle feltene for et krav.

**TIPS:** Du kan også redigere et krav på siden Liste for krav og Kravdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Kravprofil</b>	
Kravnummer	ID-en for kravet.
Bransje	Bransjen for forsikringsdriften, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar, arbeidskompensasjon, livsforsikring.
Tapskode	Koden for et bestemt tap. Forsikringsselskaper kan for eksempel tilordne 100 for bilulykker, 200 for tyveri og så videre.
Tapstype	Typen tap, som er relatert til tapskoden. Eksempler på tapstype er bilulykke, tyveri og så videre.
Rapportdato	Datoen den forsikrede personen rapporterte kravet for ulykken.
Dato og klokkeslett for tap	Datoen for ulykken, eller datoen for tapet.
Lukkingsdato	Datoen kravet ble lukket.
Hendelsesnummer	Nummeret som identifiserer en hendelse. Forsikringsselskaper kategoriserer vanligvis katastrofehendelser. Noen eksempler på hendelsesnumre er 1002 for orkanen Ike, 1003 for orkanen Andrew og så videre.
Status	Statusen for kravet, for eksempel tapsrapport, åpent eller vurdert og lukker.
<b>Kravdetaljer</b>	
Tapstype	Typen tap, for eksempel brann, tyveri, skade, vind, oversvømmelse, storm eller annet.
Tapskategori	Tapskategorien de fleste forsikringsselskaper bruker til å kategorisere tapet. Noen eksempler: A. bosted, B. andre strukturer, C. personlig eiendom, D. brukstap.

Felt	Beskrivelse
Tapssted	Stedet tapet oppstod, for eksempel i parkeringshus, på kjøpesenter og så videre.
Tapsbeløp	Tapsbeløpet kunden har pådratt seg. Hvis totalsummen for et gitt tap overskrider ansvarsbeløpet, må kunden kanskje betale resten.
Gjeldskilde	Kilden for ansvaret som forårsaket dette kravet. Noen eksempler: skadet ansatt, skadet eiendel for ansatt, skadet privatperson, privat persons eiendom, fall eller skade på kjøretøy.
Gjeldsbeløp	Beløpet som må betales hvis det oppstår et tap.
Forbindelse til forsikringstaker	Forbindelsen mellom den skadede og den forsikrede. Noen eksempler: arbeidsgiver, overordnet eller kollega.
Skadested	Stedet skaden oppstod.
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om skade	Datoen arbeidsgiveren fikk beskjed om en skade på en ansatt.
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om krav	Datoen arbeidsgiveren fikk beskjed om et krav fra en ansatt.
Antall skadede personer	Antallet personer som ble skadet i ulykken. Noen av disse personene kan være ansatte, mens andre ikke er det.
Antall skadede ansatte	Antallet ansatte som ble skadet i ulykken.
Skadet kroppsdel	Kroppsdelene som er skadet, for eksempel hånd, fot, nakke og så videre.
Skadetype	Skadetyper, for eksempel brannskade, brudd, forstuelse, belastningsskader.
Medisinsk skadekode	Koden for en bestemt medisinsk skade, for eksempel IDC-9, IDC-10.
Arbeidsdyktighet	Angir om den ansatte fortsatt kan arbeide etter skaden.
Ansattklasse	En ansattklasse, for eksempel sekretær, leder og så videre.
Skadet i arbeidstiden?	Angir om skaden oppstod i arbeidstiden eller ikke.
Navn på sykehus	Navnet på sykehuset som behandlet kravhaverens skade.
Dødstidspunkt	Tidspunktet den skadede personen døde.
Politi / rettsmedisinsk rapportnummer	Rapportnummeret for politirapporten eller den rettsmedisinske rapporten som er relatert til en arbeiders krav om kompensasjon.
<b>Kravintegrering</b>	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dette kravet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om kravet, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Siste eksterne oppdatering	Sporer datoen og klokkeslettet for den siste eksterne oppdateringen av data for dette kravet. Datoen og klokkeslettet dataene for denne polisen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
<b>Retningslinjer for krav</b>	
Polise	Forsikringspolisen som er koblet til dette kravet.
Rapportert av	Angivelse av personen som rapporterte ulykken. Noen eksempler: navn på forsikringstaker, sjåfør av forsikret kjøretøy, eller agent.
Kontaktopplysninger for rapporterer	Kontaktopplysningene for personen som rapporterer ulykken.
Betingelser	Forholdene da ulykken oppstod, for eksempel værforhold, som i <i>Det regnet den dagen</i> .
Forårsaket	Identifiserer hvem sin feil det var. Noen eksempler: forsikret sjåfør og annen sjåfør.
Politi/brannvesen	Politi- eller brannstasjonen der rapporten ble skrevet.
Rapportnummer	Rapportnummeret som er relatert til ulykken.
Kommentarer	Den detaljerte beskrivelsen av kravet.
Tapsbeskrivelse	Beskrivelsen av tapet, for eksempel bil truffet av lastebil.
Bedriftskonto	Bedriftskontoen som er koblet til dette kravet.
Adresse	Adressen der kravet oppstod. Denne adressen kan være forskjellig fra andre adresser i Oracle CRM On Demand og er ikke relatert til en kontaktperson, forretningsadresse eller eiendomsadresse. Denne adressen er obligatorisk og er bare relevant og gjeldende for denne kravposten.
Poststed	Poststedet der kravet oppstod. Dette poststedet kan være forskjellig fra andre poststeder i Oracle CRM On Demand og er ikke relatert til en kontaktperson, forretningsadresse eller eiendomsadresse. Dette poststedet er obligatorisk og er bare relevant og gjeldende for denne kravposten.
Delstat	Delstaten (i rettsområder som bruker delstater, for eksempel USA) eller provinsen (i rettsområder som bruker provinser, for eksempel Canada) der kravet oppstod. Eksempel: CA for California eller ON for Ontario.
Postnummer	ZIP-koden (i USA) eller postnummeret (i andre rettsområder) for stedet der ulykken skjedde.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om krav i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for krav](#) (på side 580)
- [Administrere krav](#) (på side 582)

## Dekninger

Bruk dekningsssidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer forsikringsdekning. Dekninger er vanligvis pengemessige grenser og risikoer som er dekket i en forsikringspolise for en kontaktperson.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore dekningsopplysninger, er kanskje fanen Dekning utelatt fra ditt oppsett.

*Dekning* er de pengemessige grensene og risikoene som er dekket av forsikringspolisen. Hvis du vil spore deknninger for polisene, legger du dem til som deknninger i polisen. Du kan bruke dekning til å spore alle typer dekning, for eksempel kollisjon, legemsbeskadigelse, brann og så videre. Du kan bruke dekningsssidene til å identifisere og profilere deknninger ved å fange opp dekningsopplysninger, for eksempel typen dekning, enkeltgrensen, den totale grensen, fradragsberettigede verdier og så videre.

## Arbeide med hjemmesiden for dekning

Hjemmesiden for dekning er utgangspunktet for håndtering av dekningsposter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for dekning. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en dekningspost

Du kan opprette en dekningspost ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede deknninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Dekningsfelt](#) (på side 588).

### Arbeide med dekningslister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for deknninger.

Dekningsliste	Filtre
Alle deknninger	Alle deknninger du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier deknningen.
Nylig endrede deknninger	Alle deknninger med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede dekninger

Området Nylig endrede dekninger viser dekningene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for dekning

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for dekning, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for dekning.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for dekning*

- 1 Klikk på koblingen Rediger oppsett på hjemmesiden for dekning.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for dekning for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Dekningsfelt](#) (på side 588)
- [Administrere dekninger](#) (på side 587)

## Administrere dekninger

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)

■ [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på mange forskjellige måter, for eksempel endre navnene på posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor være forskjellige fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Det kan også hende at det ikke er mulig å utføre alle prosedyrene som er beskrevet i listen ovenfor, avhengig av hvilket tilgangsnivå du har.

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

■ [Arbeide med hjemmesiden for dekning](#) (på side 586)

■ [Dekningsfelt](#) (på side 588)

## Dekningsfelt

Bruk siden Rediger dekning til å legge til en ny dekningspost eller oppdatere detaljene for en eksisterende dekningspost. Siden Rediger dekning viser alle feltene for en dekningspost.

**TIPS:** Du kan også redigere en dekningspost på siden Liste for dekning og Dekningsdetaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Dekningsprofil</b>	
Dekningsnavn	Det unike navnet på dekningen.
Polise	Polisen som er koblet til denne dekningen.
Dekning	Typen dekning som kunden kjøpte i polisen, for å dekke sitt ansvar. Noen eksempler på dekning: kollisjon, omfattende legemsbeskadigelse, medisinsk betaling.
Dekningsstatus	Statusen for dekningen, for eksempel Venter, Åpen og Lukket.
Forsikret eiendom	Forsikringseiendommen som er koblet til dekningsposten.
Enkeltgrense	Grensen for en enkeltstående dekning. Maksimumsbeløpet som kan betales for en kollisjonsdekning, kan for eksempel være NOK 500 000.
Total grense	Den totale grensen som kan betales ut. Hvis den forsikrede for eksempel er



Felt	Beskrivelse
	involvert i en kollisjon mellom to biler, kan det hende at den totale grensen som kan utbetales under kollisjonsdekningen for begge bilene, være begrenset til NOK 1 500 000.
Dekningsprodukt	Forsikringsproduktet som er knyttet til denne dekningen.
<b>Dekningsdetaljer</b>	
Fradragsberettiget	Beløpet kunden må betale før forsikringsselskapet betaler. (Begrepet <i>fradragsberettiget</i> kalles også <i>excess (overskytende)</i> i enkelte land, for eksempel Storbritannia og Irland).
Start	Datoen dekningen er i kraft fra.
Slutt	Datoen dekningen avsluttes.
Forsikringsbeløp	Beløpet som er forsikret.
<b>Dekningsintegrering</b>	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dekningen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om politen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for dekningsposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne politen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

## Relaterte opplysninger

Du finner relaterte opplysninger om dekning i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for dekning](#) (på side 586)
- [Administrere dekninger](#) (på side 587)

## Skader

Bruk skadesidene til å identifisere og fange opp skadeopplysninger, for eksempel skadebeskrivelse og skadebeløp. *Skade* er reduksjon av eiendom som resultat av et verditap. Skade brukes i forsikringskrav til å spore skaden på eiendommen som er dekket i en polit.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore skadeopplysninger, er kanskje fanen Skade utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for skade

Hjemmesiden for skade er utgangspunktet for håndtering av skader.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for skade. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en skadepost

Du kan opprette en skadepost ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede skader. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Skadefelt](#) (på side 592).

### Arbeide med skadelister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for skader.

Skadeliste	Filtre
Alle skader	Alle skader du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier skadeposten.
Nylig endrede skader	Alle skader, sortert etter endringsdato.

Klikk på listenavnet for å vise en liste.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede skader

Området Nylig endrede skader viser skadepostene som sist ble endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for skade

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for skade, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for skade.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for skade.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for skade*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for skade.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for skade for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Skadefelt](#) (på side 592)
- [Administrere skader](#) (på side 591)

## Administrere skader

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for skade](#) (på side 590)
- [Skadefelt](#) (på side 592)

## Skadefelt

Bruk siden Rediger skade til å legge til en ny skadepost eller oppdatere detaljene for en eksisterende skadepost. Siden Rediger skade viser alle feltene for en skadepost.

**TIPS:** Du kan også redigere skadeposter på siden [Liste for skade](#) og [Detaljer om skade](#). Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Skadeprofil</b>	
Krav	Kravet som er koblet til skadeposten.
Forsikringseiendom	Den forsikrede eiendommen som er koblet til skadeposten.
Skadenavn	Det unike navnet på skaden. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Beskrivelse av skadet eiendom	Beskrivelsen av den skadede eiendommen, for eksempel bil BMW. Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
Skadebeskrivelse	Beskrivelsen av skaden, for eksempel <i>høyre forlys er skadet</i> . Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
Eiendomsnummer	Nummeret på eiendommen, for eksempel eiendom 1, eiendom 2 og så videre. Hvis en polise for eksempel har tre biler, kan du nummerere bilene på følgende måte: 1 er Toyota Corolla, 2 er Mazda Miata og 3 er Hyundai Pony.
Type skadet eiendom	Typen eiendom, for eksempel motorsykkel, garasje, privat passasjer, hus og så videre.
Anslått beløp	En beregning av beløpet for skaden på den forsikrede eiendommen.
<b>Skadeintegrering</b>	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for skadeposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om politen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene for skadeposten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne politen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om skade i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for skade](#) (på side 590)
- [Administrere skader](#) (på side 591)

## Forsikringseiendommer

Bruk sidene for forsikringseiendommer til å opprette, oppdatere og spore konti for forsikringseiendommer. Med en post for forsikringseiendommer kan kontaktpersoner grupperes, og de relaterte opplysningene kan rulles opp fra kontaktpersonene som er koblet til forsikringseiendommen.

En *forsikringseiendom* er et fysisk aktiva som en kontaktperson eller bedriftseier har en juridisk tittel for. Eierne kjøper forsikringspolisen for å beskytte den fysiske eiendommen mot tap ved tyveri, brann og andre farer. Dette begrepet (forsikringseiendom) brukes også i et krav. Eierne kan angi hvilken forsikringseiendom som er skadet i et uhell. Du kan bruke en post for forsikringseiendom til å spore alle typer forsikret eiendom, for eksempel en bil, en båt, smykker, et hus og så videre.

Du kan bruke sidene for forsikringseiendommer til å identifisere og profilere forsikringseiendom ved å fange opp opplysninger som utgave, modell, byggeår, lisensnummer og så videre. Du kan også bruke sidene for forsikringseiendommer til å vurdere andre relaterte opplysninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Dekninger](#) (på side 586) og [Skader](#) (på side 589).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om forsikringseiendommer, er kanskje fanen Forsikringseiendommer utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer

Hjemmesiden for forsikringseiendommer er utgangspunktet for håndtering av forsikringseiendommer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for forsikringseiendommer. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en post for forsikringseiendom

Du kan opprette en post for forsikringseiendom ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede forsikringseiendommer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for forsikringseiendommer](#) (på side 595).

### Arbeide med forsikringseiendomslister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene som er tilgjengelige for forsikringseiendommer.

Forsikringseiendomliste	Filtre
Alle forsikringseiendommer	Alle forsikringseiendommer som er synlige for deg
Nylig endrede forsikringseiendommer	Alle forsikringseiendommer med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede forsikringseiendommer

Området Nylig endrede forsikringseiendommer viser forsikringseiendommene du sist har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

### Legge til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forsikringseiendommer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer.

#### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for forsikringseiendommer*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forsikringseiendommer.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forsikringseiendom for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere forsikringseiendommer

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Felt for forsikringseiendommer

Bruk siden Rediger forsikringseiendom til å legge til en post for forsikringseiendom eller oppdatere detaljene for en eksisterende forsikringseiendom. Siden Rediger forsikringseiendom viser alle feltene for en forsikringseiendom.

**TIPS:** Du kan også redigere en forsikringseiendom på siden Liste for forsikringseiendom og Detaljer for forsikringseiendom. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#). (se "[Oppdatere postdetaljer](#)" på side 61)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Eiendomsprofil</b>	
Polise	Polisen som er koblet til forsikringseiendommen.
Sekvens	Sekvensnummeret for forsikringseiendommen. Du har for eksempel kanskje tre biler for en polise, der sekvensnummer 1 er for Toyota Corolla, 2 for Mazda Miata og 3 for Hyundai.
Type	Typen forsikringseiendom, for eksempel en motorsykel, en garasje, en privatbil, et privathus og så videre.
Beskrivelse	En detaljert beskrivelse av forsikringseiendommen. Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
Beløp	Forsikringsbeløpet for forsikringseiendommen.
<b>Eiendomsintegrering</b>	

Felt	Beskrivelse
Ekstern ID	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om kravet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne forsikringseiendommen sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om forsikringseiendommen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for det eksterne systemet. Dette feltet har en grense på 50 tegn.

## Involverte parter

Bruk sidene for involverte parter til å opprette, oppdatere og spore alle typer involverte parter. Den involverte parten sporer relasjonen mellom kontaktpersoner og krav.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om involverte parter, er kanskje fanen Involverte parter utelatt fra ditt oppsett.

En *involvert part* er en kontaktperson som er involvert i et forsikringskrav. Hver enkelt kontaktperson kan ha en rolle i et krav. Du kan bruke fanen Involverte parter til å spore kontaktpersonens relasjon til kravene. Her er noen eksempler på rollen kontaktpersoner kan ha i krav: kravhaver, forsikret sjåfør og advokat. Du kan bruke sidene for involverte parter til å identifisere og profilere en involvert part.

## Arbeide med hjemmesiden for involverte parter

Hjemmesiden for involverte parter er utgangspunktet for håndtering av involverte parter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for involverte parter. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en post for involvert part

Du kan opprette en post for en involvert part ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede involverte parter. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for involverte parter](#) (på side 598).

### Arbeide med lister for involverte parter

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.



Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene.

Liste for involverte parter	Filtre
Alle involverte parter	Alle involverte parter du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier den involverte parten.
Nylig endrede involverte parter	Alle involverte parter med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede involverte parter

Området Nylig endrede involverte parter viser de involverte partene du sist endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for involverte parter

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for involverte parter, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for involverte parter.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for involverte parter.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for involverte parter*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for involverte parter.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for involvert part for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere involverte parter

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)

■ [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)

■ [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Felt for involverte parter

Bruk siden Rediger involvert part til å legge til en involvert part eller oppdatere detaljene for en eksisterende involvert part. Siden Rediger involvert part viser alle feltene for en involvert part.

**TIPS:** (se "[Oppdatere postdetaljer](#)" på side 61) Du kan også redigere en forsikringseiendom på siden Liste for involvert part og Detaljer for involvert part. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se Oppdatere postdetaljer.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av feltene for involverte parter.

Felt	Beskrivelse
<b>Profil for involvert part</b>	
Krav	Kravet som er koblet til denne involverte parten.
Kontaktperson	Navn på kontaktperson for kravet.
Navn på involvert part	Det unike navnet på den involverte parten.
Rolle	Rollen for kontaktpersonen i kravene. Noen eksempler: skadelig kravhaver, kravhaver, vitne, advokat og forsikret ektefelle.
Rolle i ulykke	Rollen den involverte parten hadde i ulykken. Noen eksempler: sjåfør, passasjer og fotgjenger.
Sted	Stedet kravhaveren befant seg på da ulykken skjedde. Noen eksempler: i innblandet kjøretøy, i ikke-innblandet kjøretøy og fotgjenger.
<b>Detaljer om involvert part</b>	
Skadesammendrag	Sammendraget av skaden på den involverte parten. Dette feltet har en grense på 250 tegn.
Skadebeskrivelse	Den detaljerte beskrivelsen av skaden på den

Felt	Beskrivelse
	involverte parten. Dette feltet har en grense på 16 350 tegn.
<b>Integrering av involvert part</b>	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om den involverte parten. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om den involverte parten, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om den involverte parten.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne involverte parten sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

## Poliser

Bruk polisesidene til å opprette, oppdatere og spore alle typer forsikringspoliser. Poliser er vanligvis polisene for en kontaktperson eller bedrift som forsikringsselskapet håndterer, men du kan også spore alle poliser for en kontaktperson eller bedrift, inkludert poliser hos andre forsikringsselskaper.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore poliseopplysninger, er kanskje fanen Polise utelatt fra ditt oppsett.

En *polise* er en skriftlig avtale mellom forsikringsgiveren og innehaveren av polise, der forsikringsgiveren forplikter seg til å utbetale forsikringsfordelen når det oppstår en forsikringshendelse, og der innehaveren av polisen forplikter seg til å betale premien. Poliser gir forsikringsgivere en struktur for håndtering av både kontaktperson- og bedriftsrelasjoner.

Poliseposttypen gjør at forsikringsgivere kan flytte fra polisesentrerte relasjoner til klient- og husholdningssentrerte relasjoner ved å få tilgang til poliseopplysninger på høyt nivå. Poliseopplysningene (for eksempel type, status og gyldig dato i Oracle CRM On Demand) støtter engasjementer med klient-/husholdningssentrerte relasjoner, for eksempel aktiviteter, krav og kalender. DU kan også bruke poliseposttypen til å spore alle typer poliser, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar og andre typer. En polise kan ha overordnede poliser, og alle typer polisestrukturer og hierarkier støttes derfor. Disse polisehierarkiene støtter gruppering av poliser i polisegrupper, som gir fleksibilitet til å bruke den polisestrukturen det er behov for.

## Profil og relaterte opplysninger om poliser

Du kan bruke polisesidene til å identifisere og fange opp detaljerte opplysninger om en polise. Du kan også bruke polisesidene til å vurdere underordnede poliser for en polise og andre relaterte opplysninger, blant annet disse:

- [Innehavere av polise](#) (på side 604)
- [Krav](#) (på side 580)
- [Forsikringseiendommer](#) (på side 593)
- [Dekninger](#) (på side 586)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan være relatert til en polise. På hjemmesiden for polise kan du vise aktiviteter som er relatert til en polise. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Arbeide med hjemmesiden for polise](#) (på side 600).
- **Serviceforespørsler.** En serviceforespørsel kan være relatert til en polise. På hjemmesiden for polise kan du vise serviceforespørsler relatert til en polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om serviceforespørsler, se [Serviceforespørsler](#) (på side 285).

## Arbeide med hjemmesiden for polise

Hjemmesiden for polise er utgangspunktet for håndtering av poliser.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for polise. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

## Opprette en polise

Du kan opprette en polise ved å klikke på knappen Ny under Nylig endrede poliser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Polisefelt](#) (på side 602).

## Arbeide med poliselister

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for poliser.

Poliseliste	Filtre
Alle poliser	Alle poliser du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier posten.
Nylig endrede poliser	Alle poliser med navnet ditt i feltet Eier, sortert etter endringsdato.
Mine poliser	Poliser med ditt navn i feltet Eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede poliser

Området Nylig endrede poliser viser polisene som sist ble endret.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for polise

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for polise, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for polise.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for polise.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for polise*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for polise.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for polise for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Håndtere poliser

Utfør følgende oppgave for å håndtere poliser: [Spore overordnede poliser](#) (på side 602).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Arbeide med vedlegg](#) (på side 93)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra

standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Spore overordnede poliser

Hvis du vil tillate sporing av en overordnet polise for en polise, legger du til den overordnede polisen i feltet Overordnet polise i den underordnede polisen.

### *Slik sporer du en overordnet polise*

- 1 Velg en polise.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger en polise, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Detaljer om polise.
- 3 Velg en polise i feltet Overordnet polise på siden Rediger polise.

## Polisefelt

Bruk siden Rediger polise til å legge til en polise eller oppdatere detaljene om en eksisterende polise. Siden Rediger polise viser alle feltene for en polise.

Du kan også redigere en polisepost på siden Liste for polise og Detaljer om polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**TIPS:** Du kan angi polisehierarkier, der en polise er underordnet en annen polise, ved å velge en overordnet polise i en polisepost. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du sporer overordnede poliser, se [Spore overordnede poliser](#) (på side 602).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor gir tilleggsopplysninger om noen av polisefeltene.

Felt	Beskrivelse
<b>Poliseprofil</b>	
Polisenummer	Polisenummeret som vanligvis genereres i polisesystemet.
Type polise	Typen polise, for eksempel bil, eiendom, generelt ansvar, arbeidskompensasjon eller livsforsikring.
Status	Polisestatusen, for eksempel nysalg, gjeldende, venter, avsluttet, fornyelse eller tilbud.

Felt	Beskrivelse
Understatus	Understatusen for polisen, for eksempel ikke sendt, meglervurdering, annullert eller utløpt.
Gyldig dato	Datoen polisen er gyldig fra.
Utløpsdato	Datoen polisen utløp.
Annulleringsdato	Datoen polisen ble annullert.
Satsstatus	Satsen som kan brukes på en polise med en bestemt status.
Satsplan	Satsplanen for denne polisen. Hvert forsikringsselskap kan ha ulike satslag for en polise. Noen eksempelverdier: 01, 02, 03 og så videre.
Overordnet polise	Referansen til en annen overordnet polise.
<b>Integrering av polise</b>	
ID for eksternt system	Sporer den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om polisen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om polisen, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre.
Integrerings-ID	Sporer integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om polisen. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne polisen sist ble oppdatert fra den eksterne kilden.
<b>Agent for retningslinjer</b>	
Primært byrå	Det primære byrået som startet polisen.
Primær agent	Den primære agenten som håndterer denne polisen.
Henvisningskilde	Henvisningskilden, for eksempel Internett, direktepost, bladannonse og klienthenvisning.
Produsentkode	Koden for produsenten som brakte denne polisen til forsikringsgiveren.
Pålydende beløp	Beløpet som er angitt på forsikringspolisen, som skal utbetales ved dødsfall eller utløp.
Total premie	Den totale premien for denne polisen.

Felt	Beskrivelse
Faktureringsstatus	Statusen for faktureringen av polisen, for eksempel fakturert, gått ut av bruk eller betalt.
Forfallsdato for faktura	Datoen polisefakturaen forfaller.
Termin	Terminen for polisen, for eksempel 1 år, 2 år og så videre.
Betalingsmåte for polise	Metoden kunden bruker til å betale for polisen, for eksempel kontakt, belastet, sjekk eller elektronisk overføring av midler.

## Innehavere av polise

Bruk sidene for innehaver av polise til å opprette, oppdatere og spore alle typer innehavere av polise. En *innehaver av polise* er vanligvis kontaktpersonen som eier polisen forsikringsselskapet håndterer.

En post for innehaver av polise brukes til å spore relasjonen mellom kontaktpersoner og poliser. Den fanger opp alle typer roller kontaktpersonen kan ha i en polise. Noen eksempelroller: forsikret, primær sjåfør, mottaker og så videre. Du kan opprette andre roller etter behov. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du konfigurerer felt og feltverdier, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner du har tilgang til. Hvis du ikke har ansvar for å spore opplysninger om innehaver av polise, er kanskje fanen *Innehaver av polise* utelatt fra ditt oppsett.

## Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise

Hjemmesiden for innehaver av polise er utgangspunktet for håndtering av innehavere av polise.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for innehaver av polise. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten *Tilpass hjemmesider*, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

## Opprette en innehaver av polise

Du kan opprette en innehaver av polise ved å klikke på knappen *Ny* under *Nylig endrede innehavere av polise*. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for innehaver av polise](#) (på side 606).



## Arbeide med lister for innehaver av polise

Oracle CRM On Demand inneholder et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor beskriver standardlistene for innehavere av polise.

Liste for innehavere av polise	Filtre
Alle innehavere av polise	Alle innehavere av polise du har synlighet til, uavhengig av hvem som eier innehaveren av polise.
Nylig endrede innehavere av polise	Alle innehavere av polise, sortert etter endringsdato

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede innehavere av polise

Nylig endrede innehavere av polise viser innehaverne av polise som ble endret sist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for innehaver av polise

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til flere områder på hjemmesiden for innehaver av polise, avhengig av hvilke områder selskapsadministratoren har gjort tilgjengelig for visning på hjemmesiden for innehaver av polise.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til områder på hjemmesiden for innehaver av polise.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for innehaver av polise*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for innehaver av polise.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for innehaver av polise for å legge til eller fjerne områder, og for å ordne områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtere innehavere av polise](#) (på side 606)
- [Felt for innehaver av polise](#) (på side 606)

## Håndtere innehavere av polise

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise](#) (på side 604)
- [Felt for innehaver av polise](#) (på side 606)

## Felt for innehaver av polise

Bruk siden Rediger innehaver av polise til å legge til en innehaver av polise eller oppdatere detaljer om en eksisterende innehaver av polise. Siden Rediger innehaver av polise viser alle feltene for en innehaver av polise.

**TIPS:** Du kan også redigere opplysninger om innehaver av polise på siden Liste for innehaver av polise og Detaljer om innehaver av polise. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av poster, se [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61).

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
<b>Profil for retningslinjeansvarlig</b>	
Polise	Polisen som er koblet til denne innehaveren av polise.
Kontaktinnehaver	Navnet på kontaktpersonen for polisen.
Navn på innehaver av polise	Det unike navnet på innehaveren av polise.
Rolle	Rollen til kontaktpersonen i denne polisen. Noen eksempelroller: forsikret, primær sjåfør og mottaker.
Type forsikringstaker	Typen forsikringstaker for hver enkelt kontaktperson i polisen, for eksempel primær eller sekundær.
Prosent	Prosentandelen av polisen innehaveren eier. For en livsforsikringspolise kan kunder for eksempel motta beløpet fra polisen, basert på denne prosentandelen.
<b>Integrering av innehaver av polise</b>	
ID for eksternt system	Den eksterne kilde-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise, for eksempel et applikasjonsnavn, databasenavn, integreringsnavn og så videre. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Integrerings-ID	Integrerings-ID-en for de eksterne opplysningene om innehaveren av polise. Dette feltet har en grense på 50 tegn.
Siste eksterne oppdatering	Datoen og klokkeslettet dataene for denne innehaveren av polise sist ble oppdatert (fra den eksterne kilden).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise](#) (på side 604)

## Meglerprofil

Fanen Meglerprofil representerer en forsikringsmegler som selger forsikringsprodukter eller -tjenester. Partneransvarlig har vanligvis et årlig møte med hver megler, og oppretter en ny meglerprofil for året. Meglerprofilen inneholder demografiske opplysninger om en megler for et bestemt år.

Ved hjelp av meglerprofilssidene i Oracle CRM On Demand kan du registrere demografiske opplysninger om meglerpartneren, for eksempel navn, adresse, telefonnumre, faksnummer, Web-område, inntekt og virksomhetsbeskrivelse. Meglerprofilen er underordnet partneren. Hvis du vil ha flere opplysninger om partnere, se [Partnere](#) (på side 330).

## Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler

Hjemmesiden for meglerprofil er startpunktet for all håndtering av meglerprofiler.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet for hjemmesiden for meglerprofil. Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du dessuten legge til områder på siden og fjerne områder fra siden.

### Opprette en meglerprofil

Du kan opprette en meglerprofil ved å klikke på knappen Ny i området Nylig endret meglerprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Meglerprofilfelt](#) (på side 610).

### Arbeide med meglerprofillister

Området for meglerprofillister inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand leveres med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og dine ledere kan opprette flere lister, basert på ulike kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardlistene.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av standardlistene for meglerprofiler.

Meglerprofilliste	Beskrivelse
Alle meglerprofiler	Viser alle poster som er synlige for deg, uavhengig av hvem som eier listen. Meglerprofiler filtreres ikke.
Nylig endrede meglerprofiler	Filtrerer alle meglerprofiler, sortert etter endringsdato.
Alle nasjonale meglerprofiler	Filtrerer alle meglerprofiler med underkanalen Nasjonal.
Mine meglerprofiler	Filtrerer meglerprofiler med ditt navn i feltet Eier.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise området Mine nylig endrede meglerprofiler

Området Mine nylig endrede meglerprofiler inneholder meglerprofilforespørslene du eier, og som nylig ble endret. Hvis du vil utvide listen, klikker du på [Vis fullstendig liste](#).

## Legge til områder på hjemmesiden for meglerprofiler

Hvis din brukerrolle omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle disse områdene på hjemmesiden for meglerprofiler:

- Lister over meglerprofiler
- Mine nylig endrede meglerprofiler
- Mine meglerprofiler
- Alle nasjonale meglerprofiler.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for meglerprofiler*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for meglerprofiler.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for meglerprofiler for å legge til eller fjerne områder og for å ordne områdene på siden. Klikk deretter på Lagre.

## Håndtere meglerprofiler

Hvis du vil ha opplysninger om ytterligere prosedyrer som er felles for alle poster, se [Arbeide med poster](#) (på side 38).

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Meglerprofilfelt

Bruk siden Rediger meglerprofil til å legge til en meglerprofil eller oppdatere detaljer for en eksisterende meglerprofil. På siden Rediger meglerprofil vises hele settet med felt for en meglerprofil.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn på posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Demografiske opplysninger</b>	
Navn på meglerprofil	Navnet på meglerprofilen. Du unngår dupliserte poster ved å følge navngivningsreglene som selskapet har definert for forkortelser, bruk av store bokstaver og så videre.
Partner	Navnet på megleren som har denne profilen.
Underkanal	Beskrivelse av meglerdekningen. Valgene er Globale, Lokale, Nasjonale, Regionale og Engroshandlere.
Segmentering	Beskrivelse av meglersegmenteringen. Valgene er Kommersiell, Vekst og Detaljhandel.
År for meglerprofil	Året da en meglerprofil er gyldig.
Telefonnummer	Telefonnummeret til megleren.
Faksnummer	Faksnummeret for megleren.
Web-område	URL-adressen for megleren.
Opprettet	Navnet på personen som opprettet meglerprofilen, etterfulgt av datoen. Dette navnet genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Endret	Navnet på personen som sist oppdaterte meglerprofilen, etterfulgt av oppdateringsdatoen. Dette navnet genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Land	Landet der megleren holder til.
Adresse 1	Adressen til meglervirksomheten.

Felt	Beskrivelse
Adresse 2	Adressen til meglervirksomheten.
Poststed	Stedet der megleren holder til.
Provins	Delstaten (i rettsområder som bruker delstater, for eksempel USA) eller provinsen (i rettsområder som bruker provinser, for eksempel Canada) der megleren holder til. Eksempel: <i>CA</i> for California eller <i>ON</i> for Ontario.
Postnummer	ZIP-koden (i USA) eller postnummeret (i andre rettsområder) for stedet der megleren holder til.
<b>Diverse</b>	
Selskapsoversikt	Oversikt over megleren.
Historisk og fremtidig vekst for selskap	Beskrivelse av meglerhistorikk og fremtidig vekst.
Salgsdistrikt / regional struktur	Beskrivelse av meglerområdet og den regionale strukturen.





# 11 Bilindustri

---

Oracle CRM On Demand inneholder følgende posttyper som gir opplysninger om bilindustrien:

- **Kjøretøy.** Bruk disse sidene til å spore salgshistorikken og servicehistorikken for kjøretøy.
- **Forhandlere.** Bruk disse sidene til å håndtere forhandleropplysninger.

**Merknad:** Disse posttypene er bare tilgjengelige med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Forhandlere

Bruk hjemmesidene for forhandlere til å opprette, oppdatere og spore forhandlerposter.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbensvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om forhandler, kan det hende at fanen Forhandler er ekskludert fra oppsettet ditt.

## Arbeide med hjemmesiden for forhandler

Hjemmesiden for forhandler er startpunktet for håndtering av forhandlere.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for forhandler. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

### Opprette en forhandler

Du kan opprette en forhandler ved å klikke på knappen Ny under Mine nylig viste forhandlere. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for forhandler](#) (på side 616).

### Arbeide med lister for forhandler

Området Lister for forhandler inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand kommer med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardsettet med lister.

Standardlistene for forhandlere er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for forhandler	Filtre
Alle forhandlere	Alle forhandlerne du kan vise, uavhengig av hvem som

Liste for forhandler	Filtre
	eier forhandleren.
Mine forhandlere	Forhandlere med ditt navn i feltet Eier.
Nylig endrede forhandlere	Alle forhandlerne med ditt navn i feltet Eier, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

## Vise nylig endrede forhandlere

Området Mine nylig viste forhandlere inneholder de siste forhandlerne du har vist.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Vise salgsmuligheter som er relatert til forhandler

Området for salgsmuligheter som er relatert til forhandler inneholder de beste salgsmulighetene som er tilordnet til deg.

Du kan utvide listen for salgsmuligheter som er knyttet til forhandler, ved å klikke på Vis fullstendig liste.

## Legge til områder på hjemmesiden for forhandler

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for forhandler:

- Nylig opprettede forhandlere
- Nylig endrede forhandlere
- Mine nylig opprettede forhandlere
- Mine nylig endrede forhandlere
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for forhandler.)

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for forhandler*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for forhandler.

- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for forhandler for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Felt for forhandler](#) (på side 616)
- [Håndtere forhandlere](#) (på side 615)

## Håndtere forhandlere

Du håndterer forhandlere ved å utføre følgende oppgaver:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Håndtere kalendere og aktiviteter](#) (på side 123)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Forhandlere](#) (på side 613)
- [Felt for forhandler](#) (på side 616)
- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler](#) (på side 613)
- [Rapporter](#) (på side 707)

## Felt for forhandler

Bruk siden Rediger forhandler til å legge til en forhandler eller oppdatere detaljer for en eksisterende forhandler. Siden Rediger forhandler inneholder det fullstendige settet med felt for en forhandler.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om forhandler</b>	
Navn	Navnet på bilforhandleren. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
Telefonnummer	Telefonnummeret til forhandleren.
Forhandlertype	Forhandlertypen, for eksempel Lastebilforhandler. Dette feltet har en maksimumsgrense på 20 tegn.
Område	Forhandlerens Web-område. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
Faktureringsadresse 1, 2, 3	Forhandlerens faktureringsadresse.
Faktureringspoststed	Ingen.
Faktureringsland	Landet som er angitt i forhandlerens faktureringsadresse. Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er <i>USA</i> . Det er ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Postboks/sorteringsskode for fakturering	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Faktureringsprovinns	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller deres ekvivalenter for den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Amerikansk delstat for fakturering	Gyldige standardverdier er standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene, bare med store bokstaver. Det er ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data.
Postnummer for fakturering	Ingen.

Felt	Beskrivelse
Forsendelsesadresse 1, 2, 3	Forhandlerens forsendelsesadresse. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du tilordner adressefelt på land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Forsendelsespoststed	Ingen.
Forsendelsesland	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er <i>USA</i> . Det er ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Postboks/sorteringsskode for forsendelse	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Forsendelsesprovinns	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer eller deres ekvivalenter for den amerikanske delstaten til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Amerikansk delstat for forsendelse	Gyldige standardverdier er standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene, bare med store bokstaver. Det er ikke tillatt å endre de gyldige verdiene for dette feltet. Kontroller at importdataene tilsvarer de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer data.
Postnummer for forsendelse	Ingen.
E-post	Forhandlerens e-postadresse. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Status	Statusen for forhandleren, for eksempel Aktiv.
Overordnet forhandler	Den overordnede forhandleren for den gjeldende forhandlerposten.
Valuta	Utstedelsesvalutaen.
Rangering	Rangeringen av en forhandler i forhold til andre forhandlere, vanligvis for salgs- eller serviceformål. Dette feltet har en maksimumsgrense på 22 tegn.
Eier	Som hovedregel kan eieren oppdatere posten, overføre posten til en annen eier eller slette posten, men tilgangsnivåer kan justeres for å begrense eller utvide en brukers tilgang.  Denne verdien påvirker hvilke poster som inkluderes i rapporter som du eller lederne kjører.

Felt	Beskrivelse
URL-adresse	Forhandlerens URL-adresse. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
Overordnet område	Web-området til den overordnede forhandleren. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
Fase	Fasen i søknads- og kontraktprosessen for forhandleren. Standardverdiene er Aktiv, Venter på søknad, Kandidat og Kontrakt venter.
Endret av	Navnet på personen som oppretter eller oppdaterer posten, etterfulgt av dato og klokkeslett for opprettelse eller oppdatering. Genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.

## Egendefinerte felt

**MERKNAD:** Det er vanligvis selskapsadministratorer som oppretter egendefinerte felt, siden de har rollen som inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon.

Alle egendefinerte felt som opprettes i en firmapost, vises som samme egendefinerte felt i forhandlerposten fordi en forhandlerpost arver et egendefinert felt i en firmapost. Egendefinerte felt som opprettes i en forhandlerpost, vises imidlertid ikke automatisk i firmaposten.

Hvis du vil vise samme egendefinerte felt i både firmavisningen og forhandlervisningen, kan selskapsadministratoren opprette det egendefinerte feltet i firmaposten og gjøre det synlig i firmavisningen og forhandlervisningen.

Hvis du ikke vil vise samme egendefinerte felt i både firmavisningen og forhandlervisningen, kan selskapsadministratoren opprette det firmaspesifikke egendefinerte feltet i firmaposten og gjøre det egendefinerte feltet synlig bare i firmavisningen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte felt, se [Om egendefinerte felt](#) (på side 1084).

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om forhandlere:

- [Forhandlere](#) (på side 613)
- [Arbeide med hjemmesiden for forhandler](#) (på side 613)
- [Håndtere forhandlere](#) (på side 615)

## Kjøretøy

Bruk sidene for kjøretøy til å opprette, oppdatere og spore kjøretøy.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke faner som er tilgjengelige for deg. Hvis jobbansvaret ditt ikke omfatter sporing av opplysninger om kjøretøy, kan det hende at fanen Kjøretøy er ekskludert fra oppsettet ditt.

## Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy

Hjemmesiden for kjøretøy er startpunktet for håndtering av kjøretøy.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan tilpasse oppsettet av hjemmesiden for kjøretøy. Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du også legge til områder på og fjerne områder fra siden.

### Opprette et kjøretøy

Du kan opprette et kjøretøy ved å klikke på knappen Ny under Mine nylig viste kjøretøy. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette poster](#) (på side 39) og [Felt for kjøretøy](#) (på side 627).

### Arbeide med lister for kjøretøy

Området Lister for kjøretøy inneholder flere lister. Oracle CRM On Demand kommer med et sett med standardlister. Alle standardlister er felles og synlige for alle. Du og lederne kan opprette flere lister som er basert på andre kriterier. Disse egendefinerte listene vises ovenfor standardsettet med lister.

Standardlistene for kjøretøy er beskrevet i tabellen nedenfor.

Liste for kjøretøy	Filtre
Alle kjøretøy	Alle kjøretøy, sortert etter identifikasjonsnummeret på kjøretøyet.
Alle nylig endrede kjøretøy	Alle kjøretøy, sortert etter endringsdato.

Hvis du vil vise en liste, klikker du på listenavnet.

Klikk på Ny for å opprette en ny liste. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Hvis du vil se gjennom alle tilgjengelige lister, opprette en ny liste, eller vise, redigere eller slette en eksisterende liste, klikker du på Håndter lister. Siden Håndter lister inneholder også standardlistene som finnes i Oracle CRM On Demand. Disse listene er skrivebeskyttet, og du kan derfor ikke redigere eller slette dem.

### Vise nylig endrede kjøretøy

Området Mine nylig endrede kjøretøy inneholder de siste kjøretøyene du har vist.

### Viser serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy

Området for serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy, inneholder disse opplysningene:

- **Servicenummer.** Serviceforespørslene som er tilordnet til deg. Klikk på Serviceforespørselsnr. for å se gjennom serviceforespørselen.
- **Emne.** Tittelen på serviceforespørselen.
- **Aktiva.** Aktivaet som svarer til serviceforespørselen.
- **Vis fullstendig liste.** Utvider listen for serviceforespørsler som er relatert til kjøretøy.

Klikk på Vis fullstendig liste for å vise hele listen.

## Legge til områder på hjemmesiden for kjøretøy

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til noen av eller alle følgende områder på hjemmesiden for kjøretøy:

- Nylig opprettede kjøretøy
- Nylig endrede kjøretøy
- Mine nylig opprettede kjøretøy
- Mine nylig endrede kjøretøy
- Ett eller flere rapportområder (Selskapsadministratoren kan gjøre rapportområder tilgjengelig for visning på hjemmesiden for kjøretøy.)

Fullfør følgende oppgave for å legge til områder på hjemmesiden for kjøretøy.

### *Slik legger du til områder på hjemmesiden for kjøretøy*

- 1 Klikk på Rediger oppsett på hjemmesiden for kjøretøy.
- 2 Klikk på pilene på siden Hjemmesideoppsett for kjøretøy for å legge til eller fjerne områder og organisere områdene på siden.
- 3 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Felt for kjøretøy](#) (på side 627)
- [Håndtere kjøretøy](#) (på side 620)

## Håndtere kjøretøy

Følgende emner beskriver valgfri konfigurasjon som selskapsadministratoren kan foreta ved administrasjon av kjøretøy i Oracle CRM On Demand:

- [Aktivere en produkttype for kjøretøy](#) (på side 623)



- [Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler](#) (på side 622)

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Oppdatere eierskap for kjøretøy](#) (på side 624)
- [Spore serviceforespørsler for kjøretøy](#) (på side 624)
- [Spore salgshistorikker for kjøretøy](#) (på side 625)
- [Spore servicehistorikker for kjøretøy](#) (på side 626)
- [Spore økonomiopplysninger for kjøretøy](#) (på side 627)

**MERKNAD:** Denne funksjonen inngår ikke i standardapplikasjonen, og er derfor kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av Oracle CRM On Demand.

Hvis du vil vite mer om trinnvise prosedyrer som er felles for mange posttyper, se:

- [Opprette poster](#) (på side 39)
- [Oppdatere postdetaljer](#) (på side 61)
- [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Arbeide med poster](#) (på side 38)
- [Legge til notater](#) (på side 89)
- [Overføre eierskap til poster](#) (på side 85)
- [Spore aktiva](#) (på side 196) (inkluderer kobling av kjøretøy til firmaer)
- [Knytte filer og URL-adresser til poster](#) (på side 96)
- [Slette og gjenopprette poster](#) (på side 102)
- [Spore aktiva](#) (på side 196) (inkluderer kobling av kjøretøy til firmaer)
- [Endre navn på posttyper](#) (på side 1145)

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i lister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i den elektroniske hjelpen.

Du vil kanskje heller ikke kunne utføre alle prosedyrene som er beskrevet i den foregående listen. Dette er avhengig av tilgangsnivået ditt.

## Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Kjøretøy](#) (på side 618)
- [Felt for kjøretøy](#) (på side 627)
- [Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy](#) (på side 619)
- [Rapporter](#) (på side 707)

## Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler

I standardoppsettet for serviceforespørsler vises ikke kjøretøytilknytning, men selskapsadministratoren kan konfigurere et egendefinert sideoppsett for serviceforespørsler ved å følge fremgangsmåten nedenfor.

### *Slik viser du kjøretøytilknytning i en serviceforespørselspost*

**1** Klikk på Administrasjon på en hvilken som helst side, og klikk på Applikasjonstilpasning, Serviceforespørsler og Sideoppsett for serviceforespørsler.

**2** Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:

- Klikk på koblingen Rediger for et eksisterende oppsett hvis du vil endre det.
- Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- Klikk på koblingen Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises.

**MERKNAD:** Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.

**3** I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet samt en beskrivelse (valgfritt) for det.

**4** I trinn 2, Feltoppsett, velger du feltegenskaper etter behov.

**5** I trinn 3, Feltoppsett, kontrollerer du at feltet Kjøretøy er tilgjengelig i sideoppsettet for serviceforespørsler.

**6** Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

Du må nå tilordne det nye egendefinerte oppsettet til en brukerrolle ved hjelp av veiviseren for håndtering av roller.

**7** Klikk på Administrasjon, klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk deretter på Administrasjon av roller:

**8** Finn rollen som du vil tilordne det egendefinerte sideoppsettet for serviceforespørsler til, og klikk på Rediger.

**9** I trinn 6 i veiviseren endrer du Navn på sideoppsett til det egendefinerte sideoppsettet for serviceforespørselsposten.

**10** Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

**MERKNAD:** Hvis du aktiverer kjøretøytilknytning, kan du også oppdatere sideoppsettet for kjøretøysøk hvis du vil endre tilknytningsutvalget som en bruker ser. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere søkeoppsett](#) (se "[Behandle søkeoppsett](#)" på side 1110).

## Aktivere en produkttype for kjøretøy

Når selskapsadministratoren skal legge til produkter, bruker han/hun vanligvis delen Innholdshåndtering i administrasjonsverktøyet. For kjøretøy kan administratoren oppdatere produktposten med feltet Produkttype angitt til Kjøretøy. Legg merke til at produkttypen for kjøretøyposter ikke vises i standardoppsettet for produktet. Hvis du vil aktivere produkttypen for et kjøretøy, kan selskapsadministratoren opprette et egendefinert oppsett for produktsiden ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor.

### *Slik viser du produkttypen for en kjøretøypost*

- 1** Klikk på Administrasjon på en hvilken som helst side, klikk på Applikasjonstilpasning, klikk på Produkt, klikk på Produktsideoppsett, og kopier standardoppsettet for produktsiden til et nytt oppsett.
- 2** Fullfør veiviseren for sideoppsett for produktet:
  - a** I trinn 1 oppgir du et navn for oppsettet.
  - b** I trinn 2 merker du av for Obligatorisk for produkttypen.
  - c** I trinn 3 må du kontrollere at feltet Produkttype er oppført under Nøkkelopplysninger om produkt til høyre.
  - d** Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.
- 3** Tilordne det nye egendefinerte oppsettet til en brukerrolle etter behov ved hjelp av veiviseren for administrasjon av roller.
  - a** Klikk på Administrasjon, klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller, og klikk deretter på Administrasjon av roller:
  - b** Finn rollen du vil tilordne til det egendefinerte oppsettet av produktsiden, og klikk på Rediger.
  - c** I trinn 6 i veiviseren endrer du navnet på sideoppsettet til det egendefinerte oppsettet av produktsiden for produktposten.
  - d** Klikk på Fullfør for å avslutte veiviseren.

Brukeren som har fått endret rolle, kan opprette en produktpost via feltet Produkttype ved hjelp av funksjonen Innholdshåndtering. For flere opplysninger om hvordan du legger til produkter, se [Sette opp selskapsprodukter](#) (på side 1533).

For flere opplysninger, se [Sette opp selskapsprodukter](#) (på side 1533).

## Spore serviceforespørsler for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en serviceforespørsel for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten eller oppretter serviceforespørselen for det tilknyttede kjøretøyet.

### *Slik sporer du serviceforespørselen for et kjøretøy*

- 1 Velg kjøretøyet du vil spore.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Ny på tittellinjen Serviceforespørsel.

**MERKNAD:** Når du oppretter en serviceforespørsel, kan du velge en forhandler slik at brukeren kan bytte fra søk etter alle kontaktpersoner til kontrakter for den relaterte forhandleren. Du kan endre filteret etter behov for spørringskjøring.

- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger serviceforespørsel.

Noen av feltopplysningene for servicehistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Nummer på serviceforespørsel	Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Emne	En tittel eller kort beskrivelse for denne aktiviteten.
Prioritet	Prioriteten for serviceforespørselen, for eksempel 1 - Snarest mulig, 2 - Høy eller 3 - Middels.
Status	Statusen for serviceforespørselen, for eksempel Åpnet, Venter eller Lukket.
Åpningstidspunkt	Angir tidspunktet da serviceforespørselen ble åpnet. Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Kontaktperson	Kontaktpersonen som er knyttet til serviceforespørselen.
Forhandler	Forhandleren som er knyttet til serviceforespørselen.
Eier	Eieren av serviceforespørselen.

**MERKNAD:** Når du oppretter en serviceforespørsel og velger en forhandler, endres alle kontaktpersoner til bare de kontaktpersonene som er knyttet til forhandleren som standard. Filteret kan endres for å foreta spørringer etter alle kontaktpersoner.

## Oppdatere eierskap for kjøretøy

Oppdater kjøretøyposten for å spore eierskapet for kjøretøy når et kjøretøy selges.

**1** Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Klikk på Rediger på tittellinjen på siden Detaljer om kjøretøy.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Detaljer om kjøretøy, se [Felt for kjøretøy](#) (på side 627).

**3** Oppdater feltet Eid av i kjøretøyposten på siden Rediger kjøretøy.**4** Lagre posten:

- Hvis du vil lagre posten og deretter åpne siden Detaljer om kjøretøy (der du kan koble opplysninger til posten), klikker du på Lagre.
- Hvis du vil lagre posten og deretter åpne redigeringssiden (der du kan opprette en ny kjøretøypost), klikker du på Lagre og nytt kjøretøy.

## Spore salgshistorikker for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en salgshistorikk for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten.

### *Slik sporer du salgshistorikken for kjøretøyet*

**1** Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

**2** Rull ned til området Salgshistorikk på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen.

**MERKNAD:** Hvis området Salgshistorikk ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Salgshistorikk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

**3** Fyll inn opplysningene på siden Rediger salgshistorikk.

Noen av feltopplysningene for salgshistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Salgsnummer	Systemgenerert nummer.
Valutakode	Settes som standard til din valuta.
Fornavn på eier	Når du velger etternavnet, blir dette feltet utfyllt.
Etternavn på eier	Eier av kjøretøyet.

**4** Lagre posten.

## Spore servicehistorikker for kjøretøy

Når du vil se gjennom, oppdatere eller opprette en servicehistorikk for et kjøretøy, oppdaterer du kjøretøyposten. Servicehistorikken kan inneholde serviceforespørsler og andre tjenester i tilknytning til kjøretøyet.

### Slik sporer du servicehistorikken for kjøretøyet

- 1 Velg kjøretøyet.

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 42).

- 2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen Servicehistorikk.

**MERKNAD:** Hvis området Servicehistorikk ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Servicehistorikk i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger servicehistorikk.

Noen av feltopplysningene for servicehistorikker er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Servicehistorikknummer	Servicehistorikknummer som har en grense på 30 tegn. Dette nummeret genereres automatisk i Oracle CRM On Demand.
Serviceforespørselsnummer	Serviceforespørselsposten som er koblet til denne servicehistorikken. Dette feltet har en maksimumsgrense på 64 tegn.
Etternavn på eier	Eieren av kjøretøyet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
Servicedato	Standardverdien er dagens dato.
Valutakode	Settes som standard til din valuta. Dette feltet har en maksimumsgrense på 20 tegn.
Navn på service	Et navn eller nummer som er koblet til servicehistorikkposten. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
Merke	Produsenten av eller varemerkenavnet på kjøretøyet. Skrivebeskyttet.
Fornavn på eier	Når du velger etternavnet, blir dette feltet utfyllt. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.
Serviceleverandør	Forhandleren eller en annen serviceleverandør som utførte service på kjøretøyet.

Felt	Kommentarer
Beskrivelse	Dette feltet har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

- 4 Lagre posten.

## Spore økonomiopplysninger for kjøretøy

Du kan spore økonomiopplysningene for et kjøretøy.

### *Slik sporer du økonomiopplysningene for et kjøretøy*

- 1 Velg kjøretøyet.  
Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du velger kjøretøy, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Rull ned på siden Detaljer om kjøretøy, og klikk på Legg til på tittellinjen Økonomiopplysninger.  
**MERKNAD:** Hvis området Økonomiopplysninger ikke er synlig på kjøretøydetaljsiden, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Økonomiopplysninger i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.
- 3 Fyll inn opplysningene på siden Rediger økonomiopplysninger.  
Noen av feltopplysningene for økonomiopplysninger er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Kommentarer
Finansieringsdetaljer	Systemgenerert nummer. Dette feltet har en maksimumsgrense på 15 tegn.
Finansieringsinstitusjon	Dette feltet har en maksimumsgrense på 30 tegn.

## Felt for kjøretøy

Bruk siden Rediger kjøretøy til å legge til et kjøretøy eller oppdatere detaljer for et eksisterende kjøretøy. Siden Rediger kjøretøy inneholder det fullstendige settet med felt for et kjøretøy.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer kan tilpasse applikasjonen på en rekke måter, for eksempel ved å endre navn for posttyper, felt og valg i plukklister. Opplysningene du ser, kan derfor avvike fra standardopplysningene som er beskrevet i denne tabellen.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om kjøretøy</b>	
ID-nummer på kjøretøy	Identifikasjonsnummeret på kjøretøyet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
Merke	Produsenten av eller varemerkenavnet på kjøretøyet. Standardverdier inkluderer Metro Motors, Toyota og Ukjent merke.
Modell	Kjøretøymodellen. Standardverdier er 4Runner og Tacoma.
År	Året da kjøretøyet ble produsert. Dette er en numerisk plukkliste. Ikke-numeriske tegn er ikke tillatt.
Produktnavn	Navnet på produktet.  Selskapsadministratoren bruker vanligvis funksjonaliteten Innholdshåndtering til å legge til produkter. Når det gjelder kjøretøy, kan selskapsadministratoren oppdatere produktposten ved å angi Kjøretøy for Produkttype. Merk at produkttypen ikke vises i standardoppsettet for produkt.  Fremgangsmåten for å vise produkttype for kjøretøy er beskrevet i <a href="#">Vise en produkttype for kjøretøy</a> (se " <a href="#">Aktivere en produkttype for kjøretøy</a> " på side 623).
Pyntelister	Egenskaper ved kjøretøyet. Standardverdier er 2-hjulstrekk og Terrengbil.
Dør	Antallet dører på kjøretøyet. Standardverdiene er 2-dørs, 3-dørs og 4-dørs.
Farge utvendig	Fargen på kjøretøyet.
Valuta for kjøretøy	Valutaangivelsen for prisen på kjøretøyet, for eksempel norske kroner (NOK).
<b>Tilleggsopplysninger om kjøretøy</b>	
Brukt/ny	Om kjøretøyet er nytt eller brukt.
Produkttype	Typen kjøretøy. Dette feltet har en maksimumsgrense på 30 tegn. <b>MERKNAD:</b> Dette feltet er skrivebeskyttet.
Farge innvendig	Fargen på kjøretøyets interiør, for eksempel Rød.
Girkasse	Kjøretøyets girkasstype. Standardverdiene er Automatisk, Manuell og Valg.
Motor	Kjøretøyets motortype. Standardverdiene er 4 sylindrer, 6 sylindrer, 8 sylindrer, 10 sylindrer og Valg.
Karosseri	Kjøretøyets karosseritype, for eksempel Kupe eller Kabriolet.
Eid av	Typen eierskap for kjøretøy, for eksempel Firmabil.



Felt	Beskrivelse
Kontaktperson	Kontaktpersonen for kjøretøyet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn. <b>MERKNAD:</b> Dette feltet er skrivebeskyttet.
Firma	Firmaet som er koblet til kjøretøyet.
Sted for firma	Firmastedet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn. <b>MERKNAD:</b> Dette feltet er skrivebeskyttet.
Salgsforhandler	Navnet på forhandleren som selger kjøretøyet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
Serviceforhandler	Navnet på forhandleren som utfører service på kjøretøyet. Dette feltet har en maksimumsgrense på 100 tegn.
MSRP	Produsentens veiledende utsalgspris i valutaen som brukes i kjøretøyposten. Dette feltet har en maksimumsgrense på 22 tegn.
Fakturapris for forhandler	Forhandlerens fakturapris i valutaen som brukes i kjøretøyposten. Dette feltet har en maksimumsgrense på 22 tegn.
Status	Den gjeldende statusen for kjøretøyet, for eksempel Produksjon.
Sted	Stedet for kjøretøyet, for eksempel Forhandlers område.
Gjeldende kjørelengde	Antall engelske mil som vises på kjøretøyets odometer. Dette feltet har en maksimumsgrense på 22 tegn (tall).
Garantitype	Typen garanti som kjøretøyet kommer med, for eksempel Fullstendig eller Utvidet.
Førerkortnummer	Eierens førerkortnummer. Dette feltet har en maksimumsgrense på 30 tegn.
Fylke for førerkort	Fylket som førerkortet ble utstedt i.
Beskrivelse	Begrenset til 250 tegn.

**Merknad:** Hvis du vil konfigurere et plukklistefelt, for eksempel Modell, Egenskaper eller Dør, kan selskapsadministratoren tilpasse applikasjonen for plukklisteverdiene, som beskrevet i [Endre plukklisteverdier](#) (på side 1100).

## Egendefinerte felt

**MERKNAD:** Det er vanligvis selskapsadministratorer som oppretter egendefinerte felt, siden de har rollen som inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon.

Alle egendefinerte felt som opprettes i en aktivapost, vises som samme egendefinerte felt i kjøretøyposten. En kjøretøypost arver et egendefinert felt i en aktivapost. Egendefinerte felt som opprettes i en kjøretøypost, vises imidlertid ikke automatisk i aktivaposten.

Hvis du vil vise samme egendefinerte felt i både aktivavisningen og kjøretøyvisningen, kan selskapsadministratoren opprette det egendefinerte feltet i aktivaposten og gjøre det synlig i aktivavisningen og kjøretøyvisningen.

Hvis du ikke vil vise samme egendefinerte felt i både aktivavisningen og kjøretøyvisningen, kan selskapsadministratoren opprette det aktivaspesifikke egendefinerte feltet for aktivaet og gjøre det egendefinerte feltet synlig bare i aktivavisningen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om egendefinerte felt, se [Om egendefinerte felt](#) (på side 1084).

### Tilleggsfelt

Det er mange felt som ikke vises på siden Detaljer om kjøretøy som standard: Delnummer, Innkjøpsdato, Innkjøpspris, Mengde, Skipningsdato, Installasjonsdato, Utløpsdato, Varseldato, Produktkategori og Kontrakt.

Selskapsadministratoren kan endre definisjonene av disse feltene etter behov. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du endrer feltdefinisjoner, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088). Hvis du vil vise feltene, må selskapsadministratoren inkludere disse feltene i sideoppsettet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du viser disse feltene på en side, se [Customizing Static Page Layouts](#) (se "[Tilpasse statiske sideoppsett](#)" på side 1102)

### Relaterte opplysninger

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om kjøretøy:

- [Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy](#) (på side 619)
- [Håndtere kjøretøy](#) (på side 620)

# 12 Tilpasse applikasjonen

---

Du kan bruke sidene for mitt oppsett til å tilpasse Oracle CRM On Demand. Klikk på et av disse emnene hvis du vil ha trinnvise instruksjoner.

- [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 632)
- [Angi standard søkeposttype](#) (på side 640)
- [Angi temaet](#) (på side 641)
- [Angi forhåndsvisningsmodusen for post](#) (på side 641)
- [Angi språkinnstillingen](#) (på side 642)
- [Vise sporingsfelt](#) (på side 643)
- [Håndtere kvoten](#) (på side 643)
- [Se gjennom påloggingsaktiviteten](#) (på side 644)
- [Endre passordet](#) (på side 644)
- [Opprette sikkerhetsspørsmålene](#) (se "[Definere sikkerhetsspørsmålene](#)" på side 645)
- [Legge til delegerte brukere](#) (på side 646)
- [Se gjennom aktiviteten i PIM Sync Client](#) (på side 646)
- [Gi påloggingstilgang til teknisk support](#) (på side 647)
- [Vise faner](#) (på side 647)
- [Endre oppsettet for detaljsiden](#) (på side 648)
- [Endre hjemmesideoppsettene](#) (på side 649)
- [Endre oppsettet for handlingslinjen](#) (på side 649)
- [Konfigurere kalenderen](#) (på side 650)
- [Få tilgang til data- og integreringsverktøyene](#) (på side 651)
- [Bygge inn et skjermelement for favorittlister](#) (på side 653)
- [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter](#) (på side 653)
- [Bygge inn et skjermelement for rapporter](#) (på side 654)
- [Bygge inn et skjermelement for enkel liste](#) (på side 655)

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om hvordan du tilpasser applikasjonen:

- [Om skjermelementer for On Demand](#) (på side 652)
- [Importere kontaktpersoner](#) (på side 207)
- [Bruke Offline Client](#) (på side 658)
- [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667)
- [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 684)

## Oppdatere personlige opplysninger

Du kan oppdatere dine personlige detaljer, for eksempel adressen og telefonnummeret. Selskapsadministratoren kontrollerer oppsettet og informasjonen som vises på siden Personlige detaljer. Derfor kan det være forskjeller mellom følgende beskrivelser og det du ser.

**MERKNAD:** Hvis du har endret standardspråk, valuta, tidssone og land på sidene for personlig profil, gjenspeiles ikke disse endringene i alle rapporter og analyser før du har logget av og deretter logget på på nytt.

### *Slik oppdaterer du de personlige detaljene*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger under Personlige detaljer.
- 5 Oppdater opplysningene i skjermbildet Personlig redigering, og lagre deretter posten.

**Merknad:** Du må logge av og deretter logge på på nytt for å aktivere noen av endringene (Språk, Regional innstilling, Tidssone og Valuta).

Noen av feltene du kan se gjennom eller oppdatere, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om bruker</b>	
Fornavn	Fornavnet til brukeren. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn. Dette er et obligatorisk felt.
Etternavn	Etternavnet til brukeren. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn. Dette er et obligatorisk felt.
Mellomnavn	Mellomnavnet til brukeren. Dette feltet har en maksimumsgrense på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Hr/fru	Innledende hilsen for brukeren.
Status	Dette skrivebeskyttede feltet angir statusen for brukeren. Det er bare aktive brukere som har tilgang til Oracle CRM On Demand.
Rapporterer til	Dette er et skrivebeskyttet felt som angir lederen for brukeren.
Jobbtittel	Dette er et skrivebeskyttet felt som viser brukerens jobbtittel
Område	Området der brukeren holder til. Dette feltet har en maksimumsgrense på 40 tegn.
Underordnet område	En nærmere bestemmelse av området der brukeren holder til. Dette feltet har en maksimumsgrense på 40 tegn.
Rolle	Dette er et skrivebeskyttet felt som angir rollen som er knyttet til brukeren i Oracle CRM On Demand. Brukerroller definerer funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har lov til å bruke, settet med tillatelser som brukeren har til å arbeide med beskyttede opplysninger samt innstillingene for visning av data i brukergrensesnittet.
Primærgruppe	Gruppen som denne brukeren er lagt til i. Dette feltet er skrivebeskyttet.
<b>Detaljopplysninger om bruker</b>	
Alias	En kort identifikator for brukeren som brukes til å tilordne eller vise eierskap for bestemte posttyper. Angi for eksempel brukerens foretrukne navn eller kallenavn. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren konfigurerer.
Bruker-ID	En unik systemidentifikator for en bruker som brukes i forbindelse med Selskapspåloggings-ID til å logge på applikasjonen. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren konfigurerer.
E-post	Den fullstendige e-postadressen til en bruker, for eksempel isample@rightequip.com. E-postadressen brukes til systemvarsler, for eksempel et varsel om tilbakestilling av passord. Dette er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren konfigurerer.
Sekundær e-postadresse	Den sekundære e-postadressen til brukeren.
Telefonnummer arbeid	Telefonnummeret til brukeren på arbeid. Dette er et obligatorisk felt.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummeret til brukeren.
Selskapspåloggings-ID	Selskapet som brukeren tilhører. Dette er et standardfelt og konfigureres når selskapet opprettes.

Felt	Beskrivelse
Brukerpåloggings-ID	ID-en som brukeren benytter til å logge på applikasjonen. ID-en er en kombinasjon av selskapspåloggings-ID-en og bruker-ID-en, atskilt med en skråstrek. Brukerpåloggings-ID er et obligatorisk felt som selskapsadministratoren konfigurerer.
<b>Preferanser for kontaktperson</b>	
Aldri ring	Merk av for dette valget hvis du ikke vil bli oppringt av Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri post	Merk av for dette valget hvis du ikke vil motta post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri e-post	Merk av for dette valget hvis du ikke vil motta e-postmeldinger fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send alltid kritiske varsler	<p>Hvis det er merket av for dette valget, mottar du e-postmeldinger med viktige opplysninger fra Oracle CRM On Demand. Disse meldingene inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kritiske opplysninger om produktoppdateringer og serviceendringer for Oracle CRM On Demand og relaterte produkter</li> <li>■ Instruksjoner og planer for oppgradering til større versjoner</li> <li>■ Meldinger av høy prioritet eller for nødtilfeller i tillegg til vanlig support (for eksempel i forbindelse med maskinvarefeil)</li> </ul> <p>Du kan ikke oppdatere dette feltet på siden for personlige detaljer. Det er bare selskapsadministratorer som kan oppdatere denne avmerkingsboksen for brukere, fra siden Brukerdetaljer.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Denne avmerkingsboksen brukes ikke til å bestemme hvilke brukere som skal motta systemvarsler utstedt av Oracle CRM On Demand Customer Care, for eksempel påminnelser om kommende tidsplanlagt vedlikehold.</p>
<b>Geografiske opplysninger for bruker</b>	
Språk, Regional innstilling, Valuta, Tidssone	<p>Selskapsadministratoren konfigurerer standardinnstillingene for disse elementene. Du kan overstyre standardinnstillingene ved å klikke på plukklisten for hvert element og velge ønsket verdi.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om disse feltene, se <a href="#">Om profilinnstillinger for brukere</a> (på side 638).</p> <p>Du må logge av og deretter logge på på nytt for å aktivere eventuelle endringer av språket, den regionale innstillingen, valutaen eller tidssonen.</p>
<b>Opplysninger om brukersikkerhet</b>	

Felt	Beskrivelse
Emneområder for rapportering	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten til sanntidsrapportposter for i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapportene inneholder sanntidsanalyser av data. Du kan velge én av følgende verdier:</p> <p>Ledersynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som eies direkte av dine underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som firmateamet og salgsmulighetsteamet deler med deg.</p> <p>Hvis du ikke angir innstillingen for Emneområder for rapportering, brukes innstillingen som gjelder for hele selskapet, og som er konfigurert av selskapsadministratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Rapporter</a> (på side 707), særlig emnet om synlighet til rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten til poster for emneområdene for analyse i Oracle CRM On Demand Answers. Analyserapporter har å gjøre med historisk analyse eller trendanalyse, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn de som finnes i sanntidsrapporter. Du kan velge én av følgende verdier:</p> <p>Ledersynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som eies direkte av dine underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – Brukes til å vise dine egne data pluss data som firmateamet og salgsmulighetsteamet deler med deg.</p> <p>Full synlighet – Denne innstillingen er en kombinasjon av Ledersynlighet, Teamsynlighet og bøker.</p> <p>Hvis du ikke angir innstillingen for Historiske emneområder, brukes innstillingen som gjelder for hele selskapet, og som er konfigurert av selskapsadministratoren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Rapporter</a> (på side 707), særlig emnet om synlighet til rapporter.</p>
Rollebasert Kan lese alle poster	<p>Bruk denne plukklisten hvis du vil at rapportering for Oracle CRM On Demand Answers skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på posttypebasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for administrasjon av roller. Hvis selskapsadministratoren for eksempel velger synlighetsinnstillingen "Kan lese alle poster" for deg for en gitt posttype (ved å klikke på Administrasjon, Brukerstyring og tilgangskontroller, Administrasjon av roller og deretter redigere en rolle og klikke på Tilgang til posttype), kan du vise alle poster for denne posttypen i Oracle CRM On Demand Answers, såfremt innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert via selskapsprofilen eller brukerprofilen.</p> <p>Se <a href="#">Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster</a> (på side 639) hvis du vil ha veiledning om når og hvordan du aktiverer Rollebasert Kan lese alle poster.</p> <p>Hvis du ikke velger Rollebasert Kan lese alle poster, bruker rapportering for Oracle CRM On Demand Answers synligheten som er</p>

Felt	Beskrivelse
	angitt i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder.
Ekstern identifikator for engangspålogging	Dette feltet er skrivebeskyttet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Sette opp selskapsprofil og globale standarder</a> (på side 1038).
Siste pålogging	Dette er et systemgenerert felt. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du ser gjennom alle påloggingsfeilene, se <a href="#">Se gjennom påloggingsaktiviteten</a> (på side 644).
<b>Kommunikasjonsinnstillinger</b>	
Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe	Denne avmerkingsboksen er for brukere som Oracle Contact On Demand er konfigurert for. I Oracle Contact On Demand vises telefonnumre som koblinger du kan klikke på på liste- og detaljsider. Hvis du merker av for Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe og deretter klikker på en telefonnummerkobling, vises et klikk-for-å-ringe-vindu før oppringingen foretas i Oracle Contact On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du ringer internt eller eksternt, se <a href="#">Foreta oppringinger</a> (på side 313).
Vis innboks på hjemmeside for kommunikasjon for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden for visning av aktiviteter i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned eller Siste dag. Disse aktivitetene filtreres i Oracle CRM On Demand. Filteret er basert på starttidspunktet for aktiviteten. Jo kortere perioden er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises all kommunikasjon på kommunikasjonssiden. Du må logge av og på igjen for at denne endringen skal tre i kraft.
Vis nylig fullførte aktiviteter på hjemmeside for kommunikasjon for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden for visning av nylig fullførte aktiviteter på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned eller Siste dag. Disse aktivitetene filtreres i Oracle CRM On Demand. Filteret er basert på sluttidspunktet for aktiviteten. Jo kortere perioden er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises alle aktiviteter på kommunikasjonssiden. Du må logge av og på igjen for at denne endringen skal tre i kraft.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Temanavn	Du kan bruke denne plukklisten til å velge mellom temaene som gjelder for hele applikasjonen. Et tema brukes til å endre utseende og funksjonalitet i applikasjonen, inkludert bakgrunnsfarge, hyperkoblinger og ikoner. Du kan velge mellom flere forhåndsdefinerte temaer. Selskapsadministratoren kan imidlertid lage egendefinerte temaer i Oracle CRM On Demand. En tom verdi angir at du må bruke temaet som selskapsadministratoren har angitt i selskapsprofilen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du lager egendefinerte



Felt	Beskrivelse
	temaer, se <a href="#">Opprette nye temaer</a> (på side 1140).
Standard søkeposttype	Du kan bruke denne plukklisten til å endre standard søkeposttype slik at den vises i handlingslinjesøk. (Endre for eksempel Kontaktperson eller Firma eller en annen posttype du har tilgang til.) Søkemarksen på handlingslinjen settes som standard til denne posttypen hver gang du logger på applikasjonen, uavhengig av hvor du var i den sist gang du var logget på applikasjonen.
Vis velkomstsider ved pålogging	Du kan bruke denne avmerkingsboksen til å angi om velkomstsiden i Oracle CRM On Demand skal vises når du logger på applikasjonen.
Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team	Brukes til å avgjøre om du vil at Oracle PIM Sync On Demand skal inkludere synkronisering av kontaktpersoner som brukeren eier, samt alle kontaktpersonene som brukeren har tilgang til ved hjelp av team for kontaktperson. Hvis du velger dette alternativet, unngår du at det blir opprettet dupliserte poster, siden hvert teammedlem synkroniseres med samme kontaktpersonpost i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om deling av poster, se <a href="#">Dele poster (team)</a> (på side 86). Hvis du vil ha flere opplysninger om Oracle PIM Sync On Demand, se <a href="#">Synkronisere med annen programvare</a> (på side 667).
Forhåndsvisningsmodus for post	<p>Du kan bruke denne plukklisten til å aktivere funksjonaliteten for forhåndsvisning av post og angi hvordan forhåndsvisningsvinduet skal åpnes. Forhåndsvisningsvinduet åpnes når du peker på en kobling til en post, eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når du peker på en kobling til en post, avhengig av innstillingen du velger. Forhåndsvisningsvinduet inneholder det første området på detaljsiden for posten. Du kan også deaktivere funksjonaliteten for forhåndsvisning av post ved å velge Av i dette feltet.</p> <p>Innstillingen for forhåndsvisning av post kan angis på selskapsnivå av selskapsadministratoren og brukerne. Din personlige innstilling overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet.</p>
Informasjonsvisning	Hvis funksjonaliteten for informasjonsvisning er aktivert, vises koblinger til områder med relaterte opplysninger på siden (for eksempel områder med koblede poster) i informasjonsvisningen nederst i leservinduet. Du kan klikke på koblingene hvis du vil gå til områdene med relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover på siden. Du kan trekke sammen informasjonsvisningen ved å klikke på minusikonet (-) i visningen. Hvis du vil utvide visningen på nytt, klikker du på plussikonet (+). Innstillingen for sammentrekking eller utvidelse i informasjonsvisningen beholdes for alle posttyper til du endrer den på nytt, selv om du logger av applikasjonen og deretter logger på på nytt.

Felt	Beskrivelse
	<p>Du kan også fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detaljsidene ved å deaktivere funksjonaliteten i din personlige profil.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Funksjonaliteten for informasjonsvisning kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivået og av hver enkelt bruker. Din personlige innstilling overstyrer selskapsinnstillingen. Fargene på informasjonsvisningen bestemmes av temaet du bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger et tema, se <a href="#">Angi temaet</a> (på side 641).</p>

## Om profilinnstillinger for brukere

Hvert selskap har minst én selskapsadministrator som konfigurerer og tilpasser Oracle CRM On Demand for hele organisasjonen. Selskapsadministratorer konfigurerer enkelte standarder som alle brukere arver i utgangspunktet, men hver bruker kan overstyre disse innledende standardinnstillingene. Tabellen nedenfor viser hva innstillingene påvirker.

Navn på innstilling	Beskrivelse
Tidssone	Applikasjonen støtter UTC (Universal Time Code), slik at alle klokkeslett og datoer vises i henhold til brukerens tidssone. En avtale som for eksempel skal finne sted kl. 11:00 PST, vises som kl. 14:00 for en bruker med innstillingen EST på grunn av tidsdifferansen på tre timer.
Regional innstilling	Den regionale innstillingen fastsetter formateringen for tall, valutaer, telefonnumre, klokkeslett og datoer. Brukere som for eksempel velger den regionale innstillingen Norsk - bokmål, ser valutabeløp med formatet 110 000,00, mens brukere som velger innstillingen Engelsk - USA, ser samme beløp som 110,000.00. Brukere bør velge formatet de er mest komfortable med.
Språk	Brukere kan bruke språkinnstillingen til å endre språket for brukergrensesnittet, elektronisk hjelp og opplæringer. Avhengig av selskapets standardspråk kan det hende at brukere ser visse elementer i rapporter på et annet språk enn standardspråket.
Valuta	<p>Valutainnstillingen brukes til å angi standard valutabeløp som er knyttet til alle poster som brukeren oppretter. Når en bruker viser inntektsrapporter, vises de i brukerens standardvaluta. Hvis en leder ser akkumulert inntekt fra brukere med ulike valutaer, ser hun beløpet i sin egen standardvaluta (selskapsadministratorer må konfigurere valutakurser for at dette skal kunne skje).</p> <p>Prognoser blir imidlertid alltid opprullert til selskapets standardvaluta. En bruker som for eksempel har NOK som standardvaluta, ser prognosene omregnet til euro hvis selskapets valuta er euro.</p>

Navn på innstilling	Beskrivelse
Land	Landsinnstillingen i brukerprofilen styrer malen som brukes til å vise de landsspesifikke standardadressefeltene når brukeren oppretter en ny post med en adresse. Hvis for eksempel feltet Land i brukerens profil har verdien Frankrike, og brukeren oppretter en post med en adresse, for eksempel en firmapost, brukes den franske malen til å vise adressefelt som er spesifikke for Frankrike for både forsendelses- og faktureringsadresse når den nye post siden åpnes for første gang. Oracle CRM On Demand har spesifikke adressemaler for over 60 land.
Telefon	<p>Formateringen av telefonnummeret fastsettes av den regionale innstillingen. Applikasjonen justerer for telefonnumre som er utenfor området, slik at brukere ser hele sekvensen de må ringe. En bruker i Norge må for eksempel skrive inn 00 for å ringe internasjonalt. Når en bruker dermed skriver inn +44 3333 333 333 for å ringe til Storbritannia, vises nummeret som 00 +44 3333 333 333.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Brukere må skrive inn plusstegnet (+) før internasjonale numre.</p> <p>Det er et telefonikon ved siden av felt for telefon. Når brukere klikker på ikonet, åpnes et vindu for telefonverifisering, slik at de kan verifisere om applikasjonen har identifisert nummeret riktig: landskode, retningsnummer, lokalt nummer og eventuelt internummer. Når brukere lukker dette vinduet, blir de bedt om å skrive inn riktig telefonnummer.</p> <p>Brukere kan i tillegg finne landskoden for et land ved å klikke på telefonikonet, velge landet og lagre opplysningene. Landskoden for landet vises i feltet Telefon.</p>

**MERKNAD:** Når disse innstillingene endres, må brukeren logge av og på igjen for at data skal vises med de nye innstillingene i Oracle CRM On Demand.

## Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster

Selskapsadministratoren definerer avmerkingsboksen Rollebasert Kan lese alle poster på siden Selskapsprofil, men en bruker kan overstyre denne innstillingen på brukerens Brukerprofil-side. Avhengig av hvordan avmerkingsboksen Rollebasert Kan lese alle poster er definert, bruker rapportering i Oracle CRM On Demand Answers synlighetssettet på objektgrunnlag i brukerens rolledefinisjon, eller synlighetssettet i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder på sidene Selskapsprofil og Brukerprofil. Hvis du vil ha flere opplysninger om selskaps- og brukerprofiler, se [Om profilinnstillinger for selskaper og brukere](#) (se "Om profilinnstillinger for brukere" på side 638).

Tabellen nedenfor gir opplysninger om når og hvordan innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster kan aktiveres.

Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster		Synlighet for rolleposttype
Innstillingen Selskapsprofil	Innstillingen Brukerprofil	

Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster		Synlighet for rolleposttype
Ja	Ja	Aktivert
Ja	Nei	Deaktivert
Ja	NULL	Aktivert (viser som standard innstillingen for selskapsprofil)
NULL	Ja	Aktivert
NULL	NULL	Deaktivert (viser som standard innstillingen for selskapsprofil)
NULL	Nei	Deaktivert

Hvis du vil oppdatere den personlige profilen, se [Oppdatere personlige opplysninger](#) (på side 632).

Hvis du vil oppdatere selskapsprofilen (bare selskapsadministratorer), se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "Sette opp selskapsprofil og globale standarder" på side 1038).

## Angi standard søkeposttype

Du kan angi standard søkeposttype fra dine personlige profilopplysninger. Du ønsker for eksempel kanskje å endre standard søkeposttype for dine målsatte søk fra en kontaktpersonpost til en firmapost. For flere opplysninger om hvordan du bruker søk med Oracle CRM On Demand, se [Søke etter poster](#) (på side 42). Hvis du vil angi en standard søkeposttype, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

### *Slik angir du standard søkeposttype*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til området Tilleggsopplysninger på siden Personlig redigering.
- 6 Velg ønsket posttype fra plukklisten Standard søkeposttype.
- 7 Lagre posten.

**Merknad:** Du må logge ut og logge på igjen i Oracle CRM On Demand for å se endringene.

## Angi temaet

Du kan angi et UI-tema fra dine personlige profilopplysninger til ett av de flere forhåndsdefinerte temaene i Oracle CRM On Demand eller til et egendefinert tema som allerede er opprettet av selskapsadministratoren. For flere opplysninger om hvordan du oppretter nye temaer, se [Opprette nye temaer](#) (på side 1140). Et tomt tema indikerer at selskapsadministratoren har angitt et tema for selskapet. Hvis dette er tilfellet, må du bruke selskapstemaet.

Du angir temaet ved å utføre trinnene i prosedyren nedenfor. Når du angir et tema, har det forrang fremfor alle andre temaer som er angitt på rolle- eller selskapsnivå.

### *Slik angir du et tema*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger, og klikk deretter på Rediger.
- 4 Rull ned til området Tilleggsopplysninger.
- 5 Velg ønsket tema fra plukklisten Temanavn.

## Angi forhåndsvisningsmodusen for post

Hvis funksjonaliteten for forhåndsvisning av poster er aktivert, kan du forhåndsvisse poster fra postkoblinger mange steder i Oracle CRM On Demand, inkludert følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljsider (inkludert lister over relaterte poster)
- Handlingslinje

Forhåndsvisningsvinduet viser det første området av detaljsiden for posten. Du kan angi forhåndsvisningsmodus for post på siden Personlige detaljer. Avhengig av hvilken innstilling du velger, åpnes forhåndsvisningsvinduet når du holder pekeren over en kobling til en post, eller når du klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når du holder pekeren over en kobling til en post. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post.

Selskapsadministratoren kan angi innstillingen for forhåndsvisning av post på selskapsnivå, og hver enkelt bruker kan også angi innstillingen for forhåndsvisning av post på siden Personlige detaljer. Den personlige innstillingen overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis du ikke endrer innstillingen for forhåndsvisning av post på siden Personlige detaljer, brukes standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet.

Følg trinnene i fremgangsmåten nedenfor for å angi forhåndsvisningsmodus for post.

### ***Slik angir du forhåndsvisningsmodus for post***

- 1 Klikk på Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til området Tilleggsopplysninger på siden Personlig redigering.
- 6 Velg ønsket modus fra plukklisen i feltet Forhåndsvisningsmodus for post.  
Hvis du vil bruke standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet, velger du det tomme alternativet i plukklisen.
- 7 Lagre posten.

## **Angi språkinnstillingen**

Språkinnstillingen i de personlige detaljene styrer hvilket språk du ser i brukergrensesnittet, den elektroniske hjelpen og opplæringene. Selskapsadministratoren angir i utgangspunktet språket ditt, men du kan endre denne innstillingen i de personlige detaljene. Avhengig av selskapets standardspråk vil du kanskje se enkelte elementer i rapporter som er på et annet språk enn språket du angir som standard.

Følg trinnene i fremgangsmåten nedenfor for å endre språkinnstillingen.

### ***Slik endrer du språkinnstillingen***

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Klikk på Rediger på siden Personlige detaljer.
- 5 Rull ned til Geografiske opplysninger for bruker på siden Personlig redigering.
- 6 Velg ønsket språk fra plukklisen for språk.
- 7 Lagre posten.
- 8 Logg av Oracle CRM On Demand, og logg på igjen for å aktivere endringen.

## Vise sporingsfelt

Hvis du vil vise aktiviteten til programvareapplikasjoner, for eksempel Web-tjenester og Oracle PIM Sync On Demand, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor.

### *Slik viser du sporingsfelt*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Bla ned til delen Sporing for å se gjennom feltene som er aktivert for sporing.

## Håndtere kvoten

Du eller selskapsadministratoren kan konfigurere kvotene. Som sluttbruker trenger du ingen spesiell rettighet, men selskapsadministratoren trenger rettigheten Håndter brukere og tilgang for å kunne konfigurere din kvote.

Du kan se gjennom og endre eksisterende kvoter eller angi nye kvoter og beregne dem ved å gjøre følgende:

- Angi en årlig kvote, som systemet fordeler jevnt over året
- Angi en kvote for hver måned, som systemet legger sammen for året

Du kan når som helst aktivere en kvote. Når du har aktivert en kvote, bruker Oracle CRM On Demand kvoteopplysningene til å fylle ut feltene på prognosesidene. Målene lagres for hvert år, slik at du kan se gjennom målhistorikken og sammenligne prognosene med kvotene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere kvoter](#) (på side 247).

**MERKNAD:** Du kan ha flere aktive kvoter per år. Siden bare aktive kvoter brukes når du lager prognosen, må du passe på at du aktiverer alle kvotene du vil inkludere i prognosen.

### *Slik definerer du kvoten*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull til området Kvoter på siden Personlige detaljer.
- 5 Klikk på Ny kvote under Kvoter.
- 6 Angi Kvote begynner, og skriv inn en navn for kvoten i skjermbildet Rediger kvote.

### 7 Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil spre en årlig kvote jevnt over regnskapsåret, angir du beløpet i feltet Total kvote og klikker på Spre.
- Hvis du vil legge sammen de månedlige kvotene, angir du et beløp for hver måned og klikker på Summer.

**MERKNAD:** Når du klikker på Summer, blir alle månedlige kvoteoppføringer lagt sammen, og summen vises i feltet Sum.

### 8 Lagre posten.

## Se gjennom påloggingsaktiviteten

Du kan se gjennom all påloggingsaktivitet, for eksempel antall ganger du har logget på applikasjonen.

### *Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten.*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull nedover til området Påloggingshistorikk på siden Personlige detaljer for å se gjennom påloggingsaktiviteten.

Denne aktiviteten omfatter påloggingsaktiviteten i andre applikasjoner, inkludert Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand og så videre.

## Endre passordet

Du kan når som helst endre passordet i Oracle CRM On Demand, forutsatt at din rolle omfatter rettigheten Tilbakestill personlig passord.

**Merknad:** Hvis selskapet har implementert en løsning der du må bruke engangspålogging for å få tilgang til Oracle CRM On Demand, må du tilbakestille passordet ved å bruke denne løsningen, og ikke tilbakestille det i Oracle CRM On Demand.

### *Slik endrer du passordet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.



- 3 Klikk på koblingen Oppdater passord under Personlige opplysninger.
- 4 Se gjennom passordretningslinjene på siden Oppdater passord før du gjør endringer i passordet. Passordretningslinjene er vanligvis fastsatt av selskapsadministratoren, og kan normalt endres.
- 5 Fyll ut feltene under Oppdater passord.
- 6 Lagre posten.

## Definere sikkerhetsspørsmålene

Hvis du glemmer passordet for Oracle CRM On Demand, får du bruk for sikkerhetsspørsmålene. Du definerer sikkerhetsspørsmålene når du logger på Oracle CRM On Demand for første gang, men du kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene og de tilhørende svarene.

### Hva skjer hvis du glemmer passordet?

Hvis du glemmer passordet for Oracle CRM On Demand, kan du klikke på koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, og deretter klikke på koblingen Jeg har glemt passordet for å tilbakestille passordet. Du får da tilsendt en e-post fra Oracle CRM On Demand som inneholder en midlertidig kobling til applikasjonen. Når du bruker den midlertidige koblingen, må du legitimere deg ved å svare på sikkerhetsspørsmålene. Når du svarer riktig på sikkerhetsspørsmålene, kan du angi et passord i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilbakestiller passordet hvis du glemmer det, se [Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet](#) (på side 115).

**MERKNAD:** Hvis du glemmer brukerpåloggings-ID-en, kan du også bruke koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand til å sende en forespørsel om å få brukerpåloggings-ID-en tilsendt på e-post.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer sikkerhetsspørsmålene.

### *Slik definerer du sikkerhetsspørsmål*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Mine sikkerhetsspørsmål på siden Personlig profil.
- 4 Hvis du ikke definerer sikkerhetsspørsmålene for første gang, angir du passordet for Oracle CRM On Demand i feltet Gjeldende passord på siden Mine sikkerhetsspørsmål.
- 5 Velg spørsmålene, og skriv inn svarene.  
**MERKNAD:** Et svar kan ikke overskride 100 tegn.
- 6 Lagre posten.

**TIPS:** Noter deg sikkerhetsspørsmålene og svarene du definerer, slik at du har disse opplysningene lett tilgjengelig hvis du glemmer passordet.

## Legge til delegerte brukere

Du kan la en bruker opptre som din representant ved å legge til brukeren i listen Delegerte brukere. De delegerte brukerne får eiertilgang til poster som du eier. Brukerdelegering er en nyttig funksjon som gjør det mulig for brukere som støtter flere personer, å se alle postene som tilhører disse personene. Det er vanligvis selskapsadministratoren som aktiverer denne funksjonen.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan også utnevne delegerte brukere for deg. For flere opplysninger om hvordan selskapsadministratoren utnevner delegerte brukere, se [Legge til representanter for brukere \(administrator\)](#) (på side 1172).

### *Slik legger du til delegerte brukere*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Delegerte brukere, og klikk på Legg til brukere.  
**MERKNAD:** Hvis du ikke ser området Delegerte brukere, kan selskapsadministratoren legge det til i visningen.
- 5 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere for å velge brukerne du vil legge til i listen Delegerte brukere.
- 6 Hvis du vil tilordne en rolle for denne brukeren, velger du en rolle fra plukklisten Delegert brukerrolle.
- 7 Klikk på Lagre.

## Relaterte opplysninger

[Om brukerdelegering](#) (på side 1172)

## Se gjennom aktiviteten i PIM Sync Client

Du kan se gjennom PIM Sync client-aktiviteten hvis du vil spore hvor ofte du synkroniserer poster mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjoner (Personal Information Manager), for eksempel Microsoft Outlook og Lotus Notes. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Synchronizing with PIMs](#) (se "Synkronisere med annen programvare" på side 667).

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren konfigurerer Oracle PIM Sync On Demand samt klienter, for eksempel Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Offline On Demand for selskapet.

#### *Slik ser du gjennom PIM Sync client-aktivitet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Min profil under Personlige opplysninger.
- 4 Rull ned til området Sporing for å se gjennom PIM Sync client-aktiviteten.

## Gi påloggingstilgang til teknisk support

Du kan gi en supportmedarbeider tilgang til Oracle CRM On Demand-økten. Denne tilgangen kan bli nødvendig for at supportmedarbeideren skal kunne feilsøke et problem.

#### *Slik gir du påloggingstilgang til andre*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig profil under Personlig profil.
- 3 Klikk på koblingen Påloggingstilgang under Personlige opplysninger.
- 4 Angi dato og klokkeslett for perioden som du vil tillate denne personen å ha tilgang til økten, på siden Påloggingstilgang.
- 5 Lagre posten.

**Merknad:** Hvis du vil avslutte påloggingstilgangen før sluttdatoen for tilgangen du har angitt, og du allerede har gitt tilgang ved hjelp av denne funksjonen, angir du en ny periode med datoer som er i fortiden.

## Vise faner

Fanene som vises øverst på sidene, er startpunktet for håndtering av dataene. Rollen som selskapsadministratoren tilordner til deg, fastsetter hvilke faner som er tilgjengelige for deg, og den innledende rekkefølgen de vises i.

**MERKNAD:** Du kan bare tilpasse fanene hvis rettigheten Tilpass faner er aktivert for rollen din. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du selskapsadministratoren.

### *Slik endrer du rekkefølgen på fanene*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på koblingen Faneoppsett under Personlig faneoppsett.
- 4 Velg fanen du vil legge til, i området Tilgjengelige faner, og klikk deretter på den høyre pilknappen for å flytte den fra området Tilgjengelige faner til området Valgte faner.  
**MERKNAD:** Du kan velge flere faner på en gang ved å holde nede SKIFT eller CTRL når du klikker på fanene for å velge dem.
- 5 Velg én fane om gangen i området Valgte faner, og bruk pilene til å flytte fanen opp eller ned til den vises i ønsket posisjon.
- 6 Lagre posten.

## Endre oppsettet for detaljsiden

Selskapsadministratoren bestemmer typen og rekkefølgen på beslektede opplysninger som vises på hver detaljside. Beslektede opplysninger inneholder de ulike postene, for eksempel notater eller aktiviteter, som kan kobles til den valgte posten. Notater og aktiviteter er for eksempel beslektede opplysninger som kan kobles til salgsmuligheter eller kontaktpersoner.

Du kan endre rekkefølgen på de relaterte opplysningene eller skjule eventuelle relaterte opplysninger du ikke bruker. Hvis du endrer disse innstillingene, er det bare din visning som blir påvirket.

**MERKNAD:** Det kan hende at selskapsadministratoren har deaktivert oppsettillatelsene for detaljsiden. I dette tilfellet er det angitt under Personlig oppsett at du ikke har tillatelse til å vise siden Rediger oppsett.

### *Slik redigerer du oppsettet på detaljsidene*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på oppsettsidekoblingen under Sideoppsett for personlige detaljer for detaljsideoppsettet du vil endre.
- 4 Velg området for relaterte opplysninger som du vil vise, i området Tilgjengelige relaterte opplysninger, og bruk høyrepilen til å flytte det til området Viste relaterte opplysninger.  
**TIPS:** Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT- eller CTRL-tasten på tastaturet når du klikker på områdene for å velge dem.
- 5 Velg ett område om gangen i området Viste relaterte opplysninger, og bruk pilene til å flytte området for relaterte opplysninger opp eller ned til det vises i ønsket posisjon.

## 6 Lagre posten.

**MERKNAD:** Du kan også redigere sideoppsettet ved å klikke på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på detaljsidene. Når du klikker på koblingen Rediger oppsett på en detaljside, kommer du til siden Personlig oppsett for den aktuelle detaljsiden.

# Endre hjemmesideoppsettene

Hvis brukerrollen din omfatter rettigheten Tilpass hjemmesider, kan du legge til og fjerne områder fra hjemmesideoppsettene (Min hjemmeside, Hjemmeside for firma, Hjemmeside for kontaktperson, Hjemmeside for kundeemne, Hjemmeside for salgsmulighet og Hjemmeside for serviceforespørsel). Selskapsadministratoren konfigurerer hjemmesideoppsettene som vises som standard.

**MERKNAD:** Du kan også tilpasse hjemmesider ved å klikke på koblingen Rediger oppsett på hver hjemmeside.

## *Slik endrer du hjemmesideoppsettet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
- 3 Klikk på hjemmesideoppsettet du vil endre (for eksempel Oppsett for min hjemmeside), i området Oppsett for personlig hjemmeside på siden Personlig oppsett.
- 4 Velg området du vil vise på hjemmesiden, i området Tilgjengelige områder på siden, og bruk pilene til å flytte området til området Venstre side eller området Høyre side.  
**TIPS:** Du kan velge flere områder på en gang ved å holde nede SKIFT eller CTRL når du klikker på områdene for å velge dem.
- 5 Velg ett område om gangen i området Venstre side eller Høyre side, og bruk pilene til å flytte området opp eller ned til det vises i ønsket posisjon på hjemmesiden.
- 6 Lagre posten.

# Endre oppsettet for handlingslinjen

Selskapsadministratoren tilordner et handlingslinjeoppsett til hver brukerrolle, og kan også gjøre handlingslinjen utilgjengelig for en brukerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgjengelig for din brukerrolle, vises den som standard til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Du kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 33).

Hvis rettigheten Tilpass handlingslinje er aktivert for din rolle, kan du vise eller skjule alle handlingslinjeområdene, inkludert Web-appleter, som selskapsadministratoren har gjort tilgjengelige i

handlingslinjeoppsettet for din brukerrolle. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil ha flere opplysninger om brukerrolleinnstillinger.

### *Slik endrer du oppsettet for handlingslinjen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
  - 2 Klikk på Personlig oppsett under Personlig tilpasning av oppsett.
  - 3 Klikk på Oppsett for handlingslinje i området Oppsett for personlig handlingslinje på siden Personlig oppsett.
  - 4 Bruk pilene på følgende måte for å flytte områdene på siden Personlig oppsett:
    - Flytt områdene du vil vise på handlingslinjen, fra området Tilgjengelige områder til området Viste områder.
    - Flytt områdene du ikke vil vise på handlingslinjen, fra området Viste områder til området Tilgjengelige områder.
- MERKNAD:** Hvis handlingslinjen skal kunne vises i Oracle CRM On Demand, må det være minst ett område i området Viste områder på siden.
- 5 Rull til området Tilpass favoritter og angi ønsket valg for å legge til nye favoritter på begynnelsen eller slutten av en favorittliste (Favorittposter og Favorittlister).  
  
Hvis du vil ha flere opplysninger om favorittposter, se [Siden Favorittposter](#) (på side 70). Hvis du vil ha flere opplysninger om favorittlister, se [Siden Favorittlister](#) (på side 82).
  - 6 Lagre posten.

## Konfigurere kalenderen

Når du skal konfigurere kalenderen, utfører du trinnene i prosedyren nedenfor. For flere opplysninger om kalendere, se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 121).

### *Slik konfigurerer du din kalender*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Kalenderinnstillinger under Kalenderoppsett.
- 3 Slik velger du kalendervisningen du vil vise som standard på kalenderhjemmesiden
  - a Klikk på Standard kalendervisning.
  - b Velg en kalendervisning fra rullegardinlisten Standard kalendervisning.

- 4 Slik deler du kalenderen din med en annen bruker
  - a Klikk på Del kalender.
  - b Klikk på Legg til brukere under Min kalenderdelingsliste.
  - c Bruk oppslagsikonet i vinduet Tildel nye brukere til å legge til brukere du vil dele kalenderen med.
- 5 Slik definerer du egne gruppekalendervisninger
  - a Klikk på Håndter gruppevisninger.
  - b Klikk på Legg til under Mine tilpassede visninger.
  - c Fyll ut feltene i vinduet Håndter visning.

Ved å definere gruppekalendervisninger kan du angi om visningen din skal være tilgjengelig for andre brukere. Når du oppretter en ny avtale, går du til fanen Gruppekalender og velger kalendergruppen du eller selskapsadministratoren har opprettet, for å vise tilgjengeligheten.
- 6 Lagre posten.

## Få tilgang til data- og integreringsverktøyene

På din personlige hjemmeside finner du koblinger til verktøy som gjør det mulig å importere data og integrere data i Oracle CRM On Demand med andre applikasjoner.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren konfigurerer og aktiverer tilgang til de tilgjengelige klientene, som er Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Offline On Demand.

### *Slik får du tilgang til data- og integreringsverktøyene*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på koblingen for verktøyet du vil bruke, i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
  - Hvis du vil importere kontaktpersoner, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Importer kontaktpersonene.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importere kontaktpersoner](#) (på side 207).
  - Hvis du vil bruke Oracle Offline On Demand (Offline client), klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle Offline On Demand.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke Offline Client](#) (på side 658).
  - Hvis du vil synkronisere kontaktpersoner, avtaler og oppgaver mellom Oracle CRM On Demand og et program for personlige opplysninger, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle PIM Sync On Demand.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667).

- Hvis du vil koble bestemte e-postmeldinger til firma-, kontaktperson-, kundeemne-, salgsmulighets- eller serviceforespørselsposter i Oracle CRM On Demand, klikker du på Data- og integreringsverktøy og deretter på Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 684).

- Hvis du vil bygge inn et skjermelement, klikker du på Innebygg CRM On Demand-innhold.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Bygge inn et skjermelement for favorittlister](#) (på side 653)
- [Bygge inn et skjermelement for meldingssenter](#) (på side 653)
- [Bygge inn et skjermelement for rapporter](#) (på side 654)
- [Bygge inn et skjermelement for enkel liste](#) (på side 655)

### Beslektet emne

Du finner relaterte opplysninger om data- og integreringsverktøy i følgende emne:

- [Om skjermelementer for On Demand](#) (på side 652)

## Om skjermelementer for On Demand

Oracle CRM On Demand gir deg HTML-koden du kan bruke til å bygge inn flere skjermelementer for On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge inn Web-skjermelementer i portaler, eller på hvilken som helst frittstående Web-side. Et Web-skjermelement er en flyttbar tredjepartskode som kan bygges inn i HTML. Hvis selskapsadministratoren har gjort denne funksjonen tilgjengelig for deg, finner du HTML-kode som kan brukes til å bygge inn skjermelementer for On Demand i andre applikasjoner, på siden Innebygg CRM On Demand-innhold i Oracle CRM On Demand.

Når du bygger inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises det et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand. Deretter kan du angi påloggingsdetaljene dine for å få tilgang til favorittlister i Oracle CRM On Demand, meldingssenteret og så videre. Du kan åpne Oracle CRM On Demand i et nytt nettleservindu ved å klikke på Åpne applikasjon.

**Merknad:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand-applikasjonen hvis den er aktivert av selskapsadministratoren. Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett for å bekrefte at denne funksjonen er aktivert i Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis funksjonen er aktivert, finnes koblingen Innebygg CRM On Demand-innhold på din personlige hjemmeside. Hvis selskapsadministratoren ikke har gitt deg tillatelse til å bruke skjermelementer for On Demand, og du prøver å logge på et skjermelement for On Demand, mislykkes påloggingsforsøket.

Følgende skjermelementer for On Demand er tilgjengelige:

- **Skjermelementet Favorittlister.** Dette skjermelementet for On Demand viser favorittlistene dine i Oracle CRM On Demand, for eksempel Alle salgsmuligheter, Mine firmaer og så videre. Du finner Favorittlister på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere



opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Favorittlister, se [Bygge inn skjermelementet Favorittlister](#) (se "Bygge inn et skjermelement for favorittlister" på side 653).

- **Skjermelementet Meldingssenter.** Med dette skjermelementet for On Demand får du tilgang til meldinger som er mottatt i Oracle CRM On Demand, uten at du først må logge på Oracle CRM On Demand. Du finner Meldingssenter på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Meldingssenter, se [Bygge inn skjermelementet Meldingssenter](#) (se "Bygge inn et skjermelement for meldingssenter" på side 653).
- **Skjermelementet Rapporter.** Dette skjermelementet for On Demand viser rapporter som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Rapporter, se [Bygge inn skjermelementet Rapporter](#) (se "Bygge inn et skjermelement for rapporter" på side 654).
- **Skjermelementet Enkel liste.** Dette skjermelementet for On Demand viser en liste med én kolonne over snarveier til poster i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bygger inn skjermelementet Enkel liste, se [Bygge inn skjermelementet Enkel liste](#) (se "Bygge inn et skjermelement for enkel liste" på side 655).

## Bygge inn et skjermelement for favorittlister

Du kan bygge inn favorittlistene dine fra Oracle CRM On Demand (for eksempel Alle salgsmuligheter, Mine firmaer og så videre) i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider.

**MERKNAD:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

### *Slik bygger du inn favorittlister*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Kopier HTML-koden fra området for skjermelementet Favorittlister til applikasjonen.  
Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 4 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til dataene i favorittlistene.

**TIPS:** Du kan bruke knappen Legg til i Google for å legge til dette On Demand-skjermelementet i iGoogle.

## Bygge inn et skjermelement for meldingssenter

Du kan bygge inn Meldingssenter for Oracle CRM On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge det inn i portaler og på frittstående Web-sider. Ved hjelp av skjermelementet Meldingssenter kan du få tilgang til meldinger som er mottatt i Oracle CRM On Demand, uten

å logge på Oracle CRM On Demand. Du finner Meldingssenter på handlingslinjen på hjemmesiden i Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

### *Slik bygger du inn Meldingssenter*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Kopier HTML-koden fra området for skjermelementet Meldingssenter til applikasjonen.  
Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.
- 4 Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til meldingene i Meldingssenter.
- 5 Klikk på Oppdater for å få tilgang til de nye meldingene.

**TIPS:** Du kan bruke knappen Legg til i Google for å legge til dette On Demand-skjermelementet i iGoogle.

## Bygge inn et skjermelement for rapporter

Du kan bygge inn rapporter og instrumentpaneler fra Oracle CRM On Demand i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider uten å måtte logge på Oracle CRM On Demand-applikasjonen.

**MERKNAD:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

### *Slik bygger du inn rapporter og instrumentpaneler*

- 1 Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.
- 2 Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.
- 3 Velg Enkeltrapport eller Instrumentpanel i feltet Type i området for skjermelementet for rapporter.
- 4 Skriv inn banene til rapportene (eller instrumentpanelene) du vil vise, i feltet Bane.  
**MERKNAD:** Disse banene må skilles med kolon (:). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter rapportbaner, se [Opprette egendefinerte rapporter på hjemmesiden](#) (se "[Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter](#)" på side 1112).

- 5 Klikk på Vis ny HTML.

**6** Kopier HTML-koden til applikasjonen.

Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.

**7** Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til rapportene eller instrumentpanelene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se [Rapporter](#) (på side 707). Hvis du vil ha flere opplysninger om instrumentpaneler, se [Instrumentpaneler](#) (på side 1003).

## Bygge inn et skjermelement for enkel liste

Med dette skjermelementet for On Demand kan du bygge inn en enkel liste med poster i skrivebordsapplikasjoner som støtter Web-skjermelementer. Du kan også bygge dem inn i portaler og på frittstående Web-sider uten å måtte logge på Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Skjermelementet Enkel liste viser snarveier til lister for standardposttypene, med unntak av Midler og Forespørsel om midler.

**MERKNAD:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand-applikasjonen hvis selskapsadministratoren har aktivert den.

### *Slik bygger du inn enkle lister*

**1** Klikk på den globale koblingen Mitt oppsett øverst til høyre på en hvilken som helst side.

**2** Klikk på Innebygg CRM On Demand-innhold i området Data- og integreringsverktøy på din personlige hjemmeside.

**3** Velg en liste fra menyen i området for skjermelementet Enkel liste.

**4** Kopier HTML-koden til applikasjonen.

Når du har bygget inn denne HTML-koden i applikasjonen, vises et påloggingsvindu for Oracle CRM On Demand.

**5** Angi påloggingsdetaljene for Oracle CRM On Demand for å få tilgang til listen.

**6** Klikk på Konfigurer for å vise en annen liste.

**MERKNAD:** Denne handlingen endrer den tilgjengelige listen øktens varighet. Du kan endre listen så mange ganger du vil i løpet av økten. Listen tilbakestilles imidlertid til den opprinnelige listen når du logger av økten.



# 13 Arbeide med andre applikasjoner

---

Oracle CRM On Demand fungerer med disse applikasjonene for å gi tilleggsfunksjonalitet:

- Oracle Offline On Demand

Du kan kopiere firmaer (og de koblede kontaktpersonene og salgsmulighetene), oppgaver og avtaler til Oracle Offline On Demand (Offline client) på den bærbare eller stasjonære datamaskinen. Dermed kan du arbeide mens du er koblet fra Internett. Når du kobler til Internett på nytt, kan du laste endringene til selskapets Oracle CRM On Demand-applikasjon.

- Oracle PIM Sync On Demand

Du kan kopiere kontaktpersonene, oppgavene og avtalene fra Oracle CRM On Demand til Microsoft Outlook og Lotus Notes og omvendt. Når du har oppdatert disse postene, kan du kjøre en synkroniseringsøkt for å holde disse postene konsekvente mellom de to applikasjonene. Du bruker Oracle PIM Sync On Demand til å utføre synkronisering.

- E-postintegrering for Microsoft Outlook og Lotus Notes

Du kan koble bestemte e-postmeldinger til poster for firma, kontaktperson, kundeemner, salgsmulighet eller serviceforespørsel via Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke denne funksjonen til å lagre kritiske e-postmeldinger med postene som de er relatert til.

- Microsoft Word

Du kan bruke dataene i Oracle CRM On Demand til å opprette utskriftsflettinger og masseutsendelser av e-post i Microsoft Word ved hjelp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Du kan opprette oppdaterbare, frakoblede Microsoft Excel-rapporter som inneholder dataene fra Oracle CRM On Demand, ved hjelp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmenteringsveiviser

Du kan bruke segmenteringsveiviseren til å generere kontaktpersonsegmenter (det vil si lister for kontaktpersoner) basert på en kombinasjon av felt for firma, kontaktperson, salgsmulighet og serviceforespørsel i Oracle CRM On Demand.

## Kontrollere systemkravene

Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene før du installerer programvaren. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Web-området for Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)  
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>

**MERKNAD:** Hvis du vil ha flere opplysninger om systemkrav, kan du se den enkelte nedlastingssiden for hver klient for skrivebordsintegrering.

### *Slik kontrollerer du systemkravene*

- 1 Klikk på koblingen Mitt oppsett på en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 3 Klikk på koblingen i området for applikasjonen du er interessert i, på siden Data- og integreringsverktøy.
- 4 Kontroller at maskinvaren og programvaren oppfyller kravene som vises under Systemkrav på siden som vises.

## Bruke Offline Client

Hvis du bruker Oracle Offline On Demand (Offline client), kan du gjøre mye av arbeidet, for eksempel legge til firmaer, oppdatere salgsmuligheter som er koblet til firmaer, merke oppgaver som fullført og opprette avtaler, uten å være koblet til Internett.

Hvis du vil bruke Offline client, installerer du først klienten på den bærbare eller stasjonære datamaskinen, som beskrevet i [Installere Offline Client](#) (på side 660). Deretter kopierer eller laster du ned postene fra Oracle CRM On Demand til datamaskinen. Når du laster ned poster, kan du begrense antall poster du vil inkludere, basert på kriteriene du definerer.

Etter nedlastingen kan du vise eller oppdatere disse postene samt opprette nye poster mens du arbeider frakoblet. Brukergrensesnittet i Offline client ligner på det i Oracle CRM On Demand, men Offline client har et delsett av funksjonaliteten i Oracle CRM On Demand. Det er ikke støtte for følgende funksjoner i Offline client:

- **Forretningsprosesshåndtering.** Siden Offline client fungerer som en frakoblet klient, har den ikke støtte for tjenerbaserte funksjoner, for eksempel arbeidsflyter, feltvalidering, egendefinerte standardverdier eller etter-standardverdier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om felthåndtering](#) (på side 1078).
- **Sideoppsett.** Maksimalt antall felt som kan vises i sideoppsettet for Offline client, er 250, basert på grensene i Microsoft Excel. Siden Offline client arver sideoppsett fra onlinesideoppsettene som er definert for brukeren, påvirker denne grensen Offline client også.
- **Fanevisning.** Hvis du vil laste ned poster til Offline client, må den tilsvarende fanen for posttype vises som en del av brukerens faneoppsett online. Hvis du for eksempel vil laste ned firmaer til Offline client, må fanen Firmaer vises i Oracle CRM On Demand for brukeren.

Når du kobler til Internett på nytt, kan du laste opp de nye postopplysningene til Oracle CRM On Demand i selskapet. Prosessen som brukes til å holde begge settene med post overensstemmende, kalles *synkronisering*.

**MERKNAD:** Hvis du vil bruke Offline client, må administratoren angi rettigheten Aktiver frakoblet tilgang i brukerrollen din.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Hvilke poster du kan bruke frakoblet](#) (på side 659)
- [Installere Offline Client](#) (på side 660)
- [Laste ned poster til Offline Client](#) (på side 663)
- [Laste poster fra Offline Client](#) (på side 666)
- [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 667)

**Hvilke poster du kan bruke frakoblet**

Du kan laste ned et delsett av alle opplysningene du har tilgang til i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor inneholder posttypene du kan laste ned eller laste, og postene som er koblet til disse postene.

Denne primære posttypen	Inneholder de sekundære posttypene ved nedlasting eller lasting	Som også inneholder følgende tertiære posttyper:
<b>Firmaer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salgsmuligheter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktpersoner</li> <li>■ Avtaler</li> <li>■ Oppgaver</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktpersoner</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fullførte aktiviteter</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Åpne aktiviteter</li> </ul>	
<b>Kontaktpersoner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmaer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salgsmuligheter</li> <li>■ Kontaktpersoner</li> <li>■ Avtaler</li> <li>■ Oppgaver</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salgsmuligheter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontaktpersoner</li> <li>■ Avtaler</li> <li>■ Oppgaver</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Åpne aktiviteter</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fullførte aktiviteter</li> </ul>	

Denne primære posttypen	Inneholder de sekundære posttypene ved nedlasting eller lasting	Som også inneholder følgende tertiære posttyper:
	■ Forbindelser for kontaktperson	
<b>Salgsmuligheter</b>	■ Kontaktpersoner	■ Firmaer ■ Kontaktpersoner ■ Avtaler ■ Oppgaver
	■ Åpne aktiviteter	
	■ Fullførte aktiviteter	

## Installere Offline Client

Rettigheten Aktiver frakoblet tilgang er aktivert som standard for alle brukere (unntatt de som har rollen Servicerepresentant eller Serviceleder), slik at de kan installere Oracle Offline On Demand (Offline client) på den stasjonære eller bærbare datamaskinen. Selskapsadministratoren kan konfigurere rollene Servicerepresentant og Serviceleder med rettigheten som trengs for å installere Offline client, ved hjelp av administrasjon av roller.

**Før du begynner.** Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Offline On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 657).

### *Slik installerer du Offline client*

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 3 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 4 Klikk på koblingen Oracle Offline On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 5 Les opplysningene på siden Oracle Offline On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Offline On Demand.
- 6 Les tilleggsopplysningene på den andre siden for Oracle Offline On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Offline On Demand.
- 7 Du kan gjøre følgende i vinduet:



- Klikke på Lagre for å kopiere filen Offline\_OnDemand.exe til harddisken, slik at du kan installere mens du er frakoblet. (Anbefales)
- Klikke på Kjør for å starte installasjonen. Du må være koblet til Internett hvis du vil fortsette med installasjonen.

**8** Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

**9** Hvis du kopierer filen, åpner du filen Offline\_OnDemand.exe.

**10** Hvis du får en melding om å aktivere makroer når du åpner Offline\_OnDemand.xls, må du passe på at du aktiverer makroer og velger alternativet Klarer alltid makroer fra Oracle.

Hvis du har problemer med å åpne Offline client når du bruker Excel 2007, gjør du følgende:

- **Hvis du får kompatibilitetsfeil.** Åpne Microsoft Excel. Klikk på Åpne fil i Excel-vinduet, og velg Frakoblet klient i applikasjonsvinduet.
- **Hvis det vises en kjøretidsfeil på skjermen, eller hvis Offline client er åpen, men ikke vises.** Gjør følgende:
  - a** Lukk Offline client.
  - b** Klikk på hovedmenyen i Excel øverst på skjermen.
  - c** Velg Alternativer for Excel.  
Vinduet Alternativer for Excel åpnes.
  - d** Velg Klareringssenter i navigasjonsruten.
  - e** Klikk på Innstillinger for klareringssenter.  
Vinduet Innstillinger for klareringssenter åpnes.
  - f** Klikk på ActiveX-innstillinger i navigasjonsruten.
  - g** Velg Aktiver alle kontroller uten begrensninger og uten å spørre.
  - h** Klikk på Makroinnstillinger i navigasjonsruten.
  - i** Velg Deaktiver alle makroer med unntak av digitalt signerte makroer.
  - j** Klikk på OK, og lukk Microsoft Excel.
  - k** Åpne Offline client.

## Konfigurere Offline Client

Dette emnet beskriver hvordan du konfigurerer nedlastingsinnstillingene for Oracle Offline On Demand ved hjelp av siden Systemopplysninger.

### *Slik konfigurerer du systemopplysningene for Offline Client*

- 1 Åpne Offline client.
- 2 Klikk på Hjelp og deretter Opplysninger for å åpne siden Systemopplysninger.
- 3 Bruk følgende opplysninger til å konfigurere systemkravene:
  - **Brukerpåloggings-ID.** Påloggingen til Oracle CRM On Demand som ble brukt under forrige vellykkede nedlasting eller opplasting. Dette feltet fylles ut automatisk.
  - **Engangspåloggings-ID.** Angi ID-en din for engangspålogging. Fyll ut dette feltet bare hvis selskapet bruker engangspålogging for Oracle CRM On Demand.
  - **Autentiseringstype.** Velg en av følgende påloggingstyper som Offline client må bruke:
    - **Brukerpålogging.** Offline client ber brukeren om å angi standardopplysningene for pålogging og passord for Oracle CRM On Demand. Dette er standardinnstillingen.
    - **Brukerpålogging/Engangspålogging.** Offline client ber brukeren om å velge påloggingstypen som skal brukes for hver opplastings- og nedlastingsforespørsel.
    - **Engangspålogging.** Offline client ber brukeren om å angi opplysningene for en engangspålogging.
  - **Lagre nedlastingsinnstillinger.** Velg Sann på menyen hvis du vil at Offline client skal lagre listen over primære poster og innstillingene for avtaler og oppgaver i etterfølgende nedlastinger. Hvis du velger Sann, lagres innstillingene for neste vellykkede nedlasting. Hvis du velger Usann, ber Offline client deg om å velge en liste over primære poster hver gang du ber om nedlasting av data.

**MERKNAD:** Hvis den lagrede listen over primær posttype får nytt navn eller blir slettet, ber Oracle CRM On Demand deg om å velge en ny liste for neste nedlastingsforespørsel.

  - **Nedlastet liste.** Dette er den sist nedlastede listen over primær posttype som ble valgt i vinduet Last ned til frakoblet klient. Denne innstillingen er skrivebeskyttet.
  - **Nedlastede avtaler og oppgaver.** Dette er den sist nedlastede innstillingen for avtaler og oppgaver som ble valgt i vinduet Last ned til frakoblet klient. Denne innstillingen er skrivebeskyttet.
  - **Aktiver logg.** Velg Sann før du laster ned eller opp data for å generere en loggfil for Kundebehandling.

**MERKNAD:** Følgende egenskaper på siden Systemopplysninger er skrivebeskyttede: Nedlastingstidspunkt, On Demand-tjener, Protokoll, Frakoblet versjon, Buildversjon, Operativsystem, Excel-versjon, Pålogging til proxy-tjener, Passord for proxy-tjener og Tidsavbrudd for nedlasting.
- 4 Klikk på Hjemmeside for å gå tilbake til Offline client.

## Om administrasjon av Offline Client

Selskapsadministratorer kan konfigurere innstillingen Redigeringstilgang for frakoblet klient for Oracle Offline On Demand (Offline client) på siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand.

Denne innstillingen fastsetter når redigeringstilgang for poster er verifisert for en bruker. Dette er de tre valgene for innstillingen Redigeringstilgang for frakoblet klient:

- **Verifiser ved lasting.** Når poster lastes opp fra Oracle Offline On Demand til Oracle CRM On Demand, verifiseres redigeringstilgangen for en post. Denne innstillingen anbefales for optimal ytelse.
- **Verifiser ved nedlasting.** Når en post redigeres, verifiseres redigeringstilgangen for posten i Oracle Offline On Demand.
- **Ingen.** Hvis dette er valgt, verifiseres redigeringstilgangen i Oracle CRM On Demand på samme måte som valget Verifiser ved nedlasting.

Hvis du vil ha flere opplysninger om siden Selskapsprofil, se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "[Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#)" på side 1038).

## Laste ned poster til Offline Client

Dette emnet handler om hvordan du laster ned poster til Oracle Offline On Demand (Offline client), og hvordan du lagrer nedlastingsinnstillingene i Oracle Offline On Demand.

### Før du begynner:

- Konfigurer de filtrerte listene som du vil bruke til å begrense postene for firma, kontaktperson eller salgsmulighet som lastes ned til datamaskinen, i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).
  - Du kan laste ned 250 firmaer, 750 kontaktpersoner eller 750 salgsmuligheter på en gang. Hvis postene overstiger dette antallet, blir du bedt om å redusere antall poster i nedlastingsforespørselen. Bruk filtrerte lister til å redusere antall poster.
- MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan be om en økning i antall poster som kan lastes ned. Hvis antallet økes, tar det imidlertid lengre tid å fullføre nedlastingen.
- Dato og klokkeslett fastsettes på grunnlag av regionale innstillinger på datamaskinen. Du kan endre standardformateringen for dato og klokkeslett i de regionale innstillingene. Skilletegnene for dato og klokkeslett kan ikke være like. Hvis de er like, mislykkes nedlasting av poster til Oracle Offline On Demand (Offline client). Du kan for eksempel ikke bruke bindestreker til å skille dag og måned for datoer og samtidig time og minutt for klokkeslett.
  - Du må være koblet til Internett for å kunne laste ned eller laste postene.

Når du har installert Offline client, laster du ned postene du vil bruke mens du arbeider frakoblet. Det fullstendige settet med poster du kan laste ned, består av de som du eier, og de som andre deler med deg.

**MERKNAD:** Før du starter nedlastingen av postene, konfigurerer du innstillingene i Office 2007 for å aktivere makroer.

### *Slik laster du ned poster*

- 1 Åpne Offline client.
- 2 Klikk på knappen Last ned.
- 3 Skriv inn bruker-ID og passord når du blir bedt om å logge på Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Du må konfigurere sikkerhetsopplysningene riktig for Oracle CRM On Demand, inkludert sikkerhetsspørsmålene. Hvis du ikke konfigurerer sikkerhetsopplysningene, får du kanskje en feilmelding om at siden ikke finnes.

**4** Gjør ett av følgende:

- Når det gjelder firmaer, velger du firmaene du vil laste ned, fra listen.
- Når det gjelder kontaktpersoner, velger du listen for kontaktpersoner du vil laste ned, fra listen.
- Når det gjelder salgsmuligheter, velger du listen for salgsmuligheter du vil laste ned, fra listen.

**MERKNAD:** Alle listene som du eller lederne opprettet for deg, vises i den primære postlisten i Offline client.

**5** Hvis du vil laste ned avtaler og oppgaver som er knyttet til den primære posttypen, velger du oppgavene og avtalene du vil laste ned:

- **Mine standardavtaler og -oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra de siste 60 dagene pluss seks måneder fremover der du er eieren, den delegerte brukeren eller en bruker for aktivitetsposten.
- **Mine utvidede avtaler og oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra forrige år pluss seks måneder fremover der du er eieren, den delegerte brukeren eller en bruker for aktivitetsposten.
- **Standardavtaler og oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra de siste 60 dagene pluss seks måneder fremover.
- **Utvidede avtaler og oppgaver.** Dette er avtalene og oppgavene fra forrige år pluss seks måneder fremover.
- **Neste 7 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste sju dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 14 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 14 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 21 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 21 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 31 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 31 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Neste 60 dager (pluss siste 60 dager).** Dette er avtalene og oppgavene for de neste 60 dagene pluss de siste 60 dagene.
- **Ingen.** Ingen avtaler eller oppgaver blir lastet ned.

**MERKNAD:** Den valgte listen for avtaler og oppgaver filtrerer bare aktiviteter på sekundært nivå, det vil si bare de avtalene og oppgavene som er direkte relatert til den valgte primære posttypen. Aktiviteter på tertiært nivå laster alltid ned standardinnstillingen for alle poster 60 dager før dagens dato og seks måneder fremover.

**MERKNAD:** Listene for oppgaver og avtaler er innebygd i produktet, og du kan ikke endre dem.

**6** Klikk på Last ned.

Fremdriftsfelt angir fremdriften til nedlastingsprosessen som består av tre trinn:

- a Tjenerforespørsel om henting av data

**b** Samling av data for Offline client

**c** Behandling av dataene i Offline client

Når nedlastingen er fullført, får du melding om at nedlastingen er vellykket.

**TIPS:** Du kan finne ut om det oppstod noen feil under en nedlasting, ved å aktivere feillogging i Offline client. Hvis du får en feilmelding mens feillogging er aktivert, navigerer du til den frakoblede katalogen for å kontrollere feilloggingsfilen for den bestemte feilmeldingen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du aktiverer feillogging, se [Konfigurere Offline Client](#) (på side 661).

### *Slik lagrer du nedlastingsinnstillingene i Oracle Offline On Demand*

**1** Åpne Offline client.

**2** Klikk på Hjelp og deretter Opplysninger for å åpne siden Systemopplysninger.

**3** Velg Sann på menyen Lagre nedlastingsinnstillinger.

Du kan bruke denne innstillingen til å lagre de valgte listene i etterfølgende nedlastinger ved hjelp av Oracle Offline On Demand. Innstillingsverdiene for både den primære postlisten og avtalene og oppgavene fra de tidligere nedlastingene blir lagret.

## Legge til og oppdatere poster i Offline Client

Du kan legge til og oppdatere poster i Oracle Offline On Demand (Offline client) og senere laste dem til Oracle CRM On Demand.

**Før du begynner.** Kontroller at tidssonen på den bærbare eller stasjonære datamaskinen er den samme som brukes i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du viser tidssonen i Oracle CRM On Demand, se [Oppdatere de personlige detaljene](#) (se "[Oppdatere personlige opplysninger](#)" på side 632).

Du legger til og oppdaterer poster i Offline client på samme måte som i Oracle CRM On Demand.

- Du kan legge til poster ved hjelp av boksen Opprett på den venstre handlingslinjen eller når knappen Ny vises på en side.
- Du kan oppdatere poster når knappen Rediger eller koblingen Rediger vises.

Hvis selskapsadministratoren har angitt Verifiser ved lasting i feltet Redigeringstilgang for frakoblet klient, vises alle postene med knappen eller koblingen Rediger, og Oracle CRM On Demand verifiserer redigeringstilgangen din neste gang du laster poster fra Offline client. Hvis du vil ha flere opplysninger om innstillingen Redigeringstilgang for frakoblet klient, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038).

Hvis du ikke har tilgang til å redigere en post, får du en feilmelding om at du ikke har tillatelse til å endre alle poster. I feilmeldingen står det også at bare noen poster ble lastet, og du blir bedt om å se i loggfilen hvis du vil ha flere detaljer. Denne feilmeldingen har en kobling til den automatisk genererte loggfilen, som inneholder

en liste over postene som ikke ble lastet. Listen er sortert etter transaksjon og deretter etter post. Hvis du får en feilmelding, fortsetter Oracle CRM On Demand å laste postene som du har tilgang til.

**TIPS:** Frakoblet status til venstre angir antallet endringer du foretar mens du arbeider frakoblet.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Laste poster fra Offline Client](#) (på side 666)

## Laste poster fra Offline Client

Når du har lagt til eller oppdatert poster i Oracle Offline On Demand (Offline client), laster du de nye opplysningene til Oracle CRM On Demand for selskapet.

**MERKNAD:** Når du vil slette poster, sletter du dem i Oracle CRM On Demand. Ikke slett poster i Offline client. Hvis du vil overføre eierskap av et firma fra deg selv til en annen ansatt, laster du firmaet til Oracle CRM On Demand først, og deretter endrer du eieren i Oracle CRM On Demand.

**Før du begynner.** Du må være koblet til Internett for å kunne laste ned eller laste postene.

### *Slik laster du poster*

- 1 Klikk på Last i Offline client.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand.  
Det vises en fremdriftslinje etterfulgt av en melding om at lastingen var vellykket. Hvis du får en feilmelding, fortsetter lastingen, men postene med motstridende endringer ignoreres.
- 3 Når lastingen er fullført, blir du bedt om å laste ned.  
**MERKNAD:** Du må laste ned et nytt datasett, ellers blir Offline client satt til skrivebeskyttet.
- 4 Klikk på Ja, og fortsett med nedlastingen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Legge til og oppdatere poster i Offline Client](#) (på side 665)
- [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 667)

## Om konfliktløsning med Offline Client

Det oppstår konflikter på feltnivået når samme felt i samme post har blitt oppdatert i både Oracle CRM On Demand og Oracle Offline On Demand (Offline client). En annen ansatt kan for eksempel oppdatere en e-postadresse i Oracle CRM On Demand mens du oppdaterer samme e-postadresse i Offline client. Denne konflikten blir oppdaget under synkroniseringen.

Som standard er det feltendringen i Oracle CRM On Demand som vinner konfliktløsningen. Hvis en feil imidlertid ikke kan løses ved hjelp av denne regelen, må du håndtere hvert problem manuelt. Du kan se gjennom feilene ved å åpne eller skrive ut filen UploadError i katalogen Offline On Demand.

Feilene lagres i en loggfil, som ligger i samme katalog som Offline client. Formatet på loggfilnavnet (UploadErrorÅÅÅÅ-MM-DD.html) angir datoen endringene ble gjort, for eksempel UploadErrors2009-10-22.html.

**TIPS:** Du korrigerer feilene ved å skrive ut loggfilen og gjøre endringene i Oracle CRM On Demand.

## Synkronisere med annen programvare

Du kan synkronisere kontaktpersoner, avtaler og oppgaver mellom Oracle CRM On Demand og følgende PIM-applikasjoner:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Dermed kan du oppdatere kontaktpersonposter, planlegge avtaler og ha oppgavelister i en hvilken som helst av applikasjonene og deretter synkronisere opplysningene.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren konfigurerer og aktiverer tilgang til Oracle PIM Sync On Demand.

### Om synkronisering for flere brukere

PIM Sync client har støtte for flere brukere som synkroniserer fra samme datamaskin, eller samme bruker som synkroniserer fra flere datamaskiner. Hver bruker trenger ikke å synkronisere fra sin egen datamaskin, men én bruker-ID kan ikke synkronisere fra flere datamaskiner samtidig. En slik handling hadde ført til skadede data.

**Merknad:** Brukere må være logget på Windows på datamaskinen de prøver å synkronisere fra.

### Om støtte for Unicode

PIM Sync client har støtte for et delsett med språk som støttes av Oracle CRM On Demand.

Brukergrensesnittet i PIM Sync client er tilgjengelig på tysk, italiensk, britisk engelsk, amerikansk engelsk, spansk, fransk, japansk, forenklet kinesisk, koreansk, portugisisk og tradisjonell kinesisk. PIM Sync client har også støtte for data som synkroniseres på disse språkene.

### Om kontaktpersoner

Nye og oppdaterte kontaktpersonposter synkroniseres mellom PIM-applikasjonen og Oracle CRM On Demand.

**Synkronisere kontaktpersoner for team.** Som standard synkroniserer PIM Sync client kontaktpersonene du eier. Hvis du også vil synkronisere kontaktpersoner som du har tilgang til, via et team, det vil si kontaktpersoner som eies av andre brukere, kontrollerer du at det er merket av for Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team (under Tilleggsopplysninger under Personlige preferanser).

**Slette kontaktpersoner.** Når du vil slette kontaktpersoner, sletter du dem fra Oracle CRM On Demand, ikke fra PIM-applikasjonen. Ellers blir kontaktpersonene fra Oracle CRM On Demand lagt til i PIM-applikasjonen på nytt under neste synkronisering.

**Adresseopplysninger.** Feltene for forretningsadresse i PIM-applikasjonen tilordnes til feltene for alternativ adresse i Oracle CRM On Demand. Opplysninger om privatadresse blir ikke synkronisert.

**Finne samsvar mellom firmaopplysninger.** Du har kanskje et firma eller selskap som er knyttet til en kontaktperson i PIM-applikasjonen. PIM-applikasjonen prøver å finne et samsvar mellom dette firmaet eller selskapet og et eksisterende firma i Oracle CRM On Demand under synkronisering. PIM-applikasjonen kan bruke intelligent søk til å søke etter firmaer.

**MERKNAD: Intelligent søk aktiveres som standard første gang Oracle CRM On Demand konfigureres for et nytt selskap. Hvis brukerrollen din har den aktuelle rettigheten, kan du deaktivere intelligent søk for selskapsprofilen. Du kan deaktivere intelligent søk ved å merke av for Deaktiver utvidet firmatilknytning for PIM-synkronisering under Sikkerhetsinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du endrer innstillinger for selskapsprofil, se Sette opp selskapsprofil og globale standarder.**

Hvis intelligent søk er deaktivert, søker PIM Sync client etter et eksakt treff på det forespurte firmaet, og følgende handlinger blir utført:

- Hvis det bare blir funnet ett firma, blir det forespurte firmaet knyttet til firmaet som ble funnet.
- Hvis det blir funnet flere firmaer, blir det forespurte firmaet knyttet til et firma fra søkeresultatene, uten noe bestemt sted.
- Hvis det blir funnet flere firmaer, og alle firmaene har angitte steder, blir det opprettet et nytt firma for det forespurte firmaet, og dette nye firmaet brukes.

**ADVARSEL: Det anbefales ikke å deaktivere intelligent søk. Hvis du gjør dette, vil PIM Sync client duplisere poster som ikke er identiske.**

Hvis intelligent søk er aktivert, blir følgende handlinger utført:

- PIM Sync client søker etter et eksakt treff på firmaet. Dette er den samme handlingen som blir utført når intelligent søk er deaktivert.
- Hvis det ikke blir returnert et eksakt treff, foretar PIM Sync client et nytt søk, og denne gangen inkluderes jokertegn for treff som ligner på søkestrengen.

Hvis firmanavnet for eksempel har spesialtegn, for eksempel et understrekingstegn, et komma, et punktum og så videre, blir de erstattet med et jokertegn i PIM Sync client, for eksempel en stjerne. Hvis du da søker etter firmaet "I.B.M. Maskinvare", returnerer PIM Sync client eksempelvis firmaet "Innova BM Maskinvare 132426" som et treff.

Hvis navnet ikke inneholder spesialtegn, føyer PIM Sync client til ett jokertegn på slutten av det forespurte firmaet. Hvis du da søker etter firmaet "IBM Maskinvare", returnerer PIM Sync client eksempelvis firmaet "IBM Maskinvare (global virksomhet)" som et treff.

- Hvis det ikke blir returnert lignende treff, oppretter og bruker PIM Sync client et nytt firma for det forespurte firmaet.



Hvis det er merket av for Deaktiver firmatilknytning for PIM-synkronisering i selskapsprofilen, deaktiveres søking etter et firmatreff. PIM Sync client fyller i stedet ut feltet PIM-selskapsnavn i kontaktpersonposten.

**MERKNAD:** Det skilles mellom store og små bokstaver i intelligent søk. Hvis intelligent søk er aktivert, må brukere verifisere at det forespurte firmaet er riktig knyttet til firmaet som ble funnet.

## Om avtaler og oppgaver

Nye, oppdaterte eller slettede avtale- og oppgaveposter blir synkronisert mellom PIM-applikasjonen og Oracle CRM On Demand.

**Påminnelser.** Påminnelsen i PIM-applikasjonen som varsler deg om kommende avtaler, for eksempel en 15-minutters påminnelse, eller om forfalte oppgaver, finnes ikke i Oracle CRM On Demand. Derfor må du angi påminnelsen manuelt i PIM-applikasjonen for eventuelle nye avtaler eller oppgaver som opprettes i Oracle CRM On Demand, og som deretter kopieres til PIM-applikasjonen under synkronisering.

**Koblede poster.** Hvis en avtale eller oppgave er koblet til en kontaktperson, et firma, en salgsmulighet, et kundeemne, en kampanje eller en serviceforespørsel i Oracle CRM On Demand, vises navnet på denne posttypen på første linje i feltet Brødtekst i Microsoft Outlook. Eksempel:

Relatert til: Kontaktperson: Marit Sandmo; Firma: Selskapet AS; Serviceforespørsel: Foreta oppgradering.

Siden opplysningene for Relatert til inneholder postene som er koblet til avtalen eller oppgaven, blir ikke Oracle CRM On Demand påvirket av eventuelle endringer du foretar av opplysningene. I motsetning til andre opplysninger som vises i feltet Brødtekst, blir ikke linjen Relatert til kopiert til feltet Beskrivelse i Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** PIM Sync client synkroniserer ikke kontaktpersoner for en avtalepost eller for andre avtaledeltakere. Det er bare eieren av avtalen som blir synkronisert.

**Gruppemøter.** Ansatte i selskapet kan opprette et gruppemøte i PIM-applikasjonen og deretter legge det til i Oracle CRM On Demand under synkronisering. Hvis du sletter dette møtet i Oracle CRM On Demand og deretter synkroniserer på nytt med PIM-applikasjonen, skjer ett av følgende:

- Hvis du er eieren av posten (du opprettet møtet), blir avtalen slettet fra PIM-kalenderen. Gruppemøtet beholdes imidlertid i PIM-kalenderne til deltakerne.
- Hvis du ikke er eieren av gruppemøtet, men er en av deltakerne, blir avtalen også slettet fra PIM-kalenderen. Navnet ditt beholdes imidlertid i deltakerlisten i PIM-kalenderne til de andre.

**Gjentakende avtaler og oppgaver.** Du må håndtere gjentakende avtaler ved hjelp av PIM-applikasjonen. Gjentakende avtaler lastes til Oracle CRM On Demand under synkronisering og vises i kalenderen. Alle oppdateringer og slettinger du foretar i PIM-applikasjonen, blir fortsatt synkronisert mellom de to applikasjonene.

Hver forekomst av en gjentakende oppgave vises som en egen oppgave i Oracle CRM On Demand. Hvis du endrer en enkeltstående oppgavepost i Oracle CRM On Demand, bevares denne endringen. Den blir ikke overskrevet under etterfølgende synkroniseringer.

**Maksimalt antall poster.** Antall gjentakende avtaler og oppgaver som opprettes i Oracle CRM On Demand, har en maksimumsgrense for å redusere synkroniseringstiden, som vist i tabellen nedenfor.

Regelmessighet	Maksimalt antall poster
Daglig	31

Regelmessighet	Maksimalt antall poster
Ukentlig	53
Månedlig	13
Kvartalsvis	5
Årlig	2
Annet	50

Hvis du for eksempel har en daglig avtale i Microsoft Outlook, og du synkroniserer 1. mars, genererer Oracle CRM On Demand 31 daglige avtaler (1. mars til 31. mars). Hvis du synkroniserer på nytt en uke senere (8. mars), genereres 31 daglige avtaler, men denne gangen går de fra 8. mars til 7. april.

## Om synkroniseringsmotoren og felttilordning

Dette emnet handler om hvordan synkroniseringsmotoren identifiserer samsvarende poster, og gir en forklaring på felttilordningen som kreves når du utfører en synkronisering.

### Identifisere samsvarende poster

Når du kjører den første synkroniseringen mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen, går synkroniseringsmotoren gjennom bestemte nøkkelfelt for å finne samsvarende poster i PIM-applikasjonen og Oracle CRM On Demand.

Når du legger til nye kontaktpersoner eller oppdaterer firmanavnet for en eksisterende kontaktperson, utfører Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) intelligent søk etter navn på firmaer og kontaktpersoner. Dette aktiveres som standard første gang Oracle CRM On Demand konfigureres for et nytt selskap. PIM Sync client ignorerer forskjeller i skilletegn og bruk av store/små bokstaver når den fastsetter samsvar. Hvis du vil ha flere opplysninger om intelligent søk, se [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667).

Følgende regler brukes til å avgjøre om to navn er like:

- Bruk av store/små bokstaver ignoreres.
- Bruk av skilletegn ignoreres.
- Mellomrom ignoreres.

Hvis du for eksempel har Jan Sørensen som en kontaktperson i Microsoft Outlook og JAN SØRENSEN som en kontaktperson i Oracle CRM On Demand, behandler synkroniseringsmotoren dem som én post. I tillegg behandler synkroniseringsmotoren følgende varianter av et bestemt firmanavn (som er koblet til kontaktpersoner) som samsvar og dermed som samme post: SBA, S.B.A, sba.

**ADVARSEL:** Hvis du bruker Oracle PIM Sync On Demand når selskapsprofilinnstillingene nedenfor er angitt i Oracle CRM On Demand (det vil si når intelligent søk er deaktivert), vil ikke PIM Sync client ignorere forskjeller i skilletegn og bruk av store/små bokstaver når den fastsetter samsvar. Dermed dupliseres poster som ikke er identiske.

- Deaktiver utvidet firmatilknytning for PIM-synkronisering

### - Deaktiver firmatilknytning for PIM-synkronisering

Tabellen nedenfor inneholder nøkkelfeltene for synkronisering og feltene som kreves, og viser hvordan feltene tilordnes mellom Oracle CRM On Demand og Outlook eller Lotus Notes.

Felttilordninger er faste og kan ikke endres. Feltene som ikke vises her, blir ikke tilordnet. Opplysningene hentes ikke fra noen av applikasjonene.

Felt for kontaktperson i Oracle CRM On Demand	Felt for kontaktperson i Microsoft Outlook	Felt for kontaktperson i Lotus Notes
Navn på assistent	Assistent, navn	Assistant
Telefonnummer til assistent	Telefonnummer til assistent	Assistant Phone
Firma	Selskapsnavn  (Dette er et nøkkelfelt for synkronisering. Det brukes til å atskille det unike ved en post.)	Company
Poststed til kontaktperson	Adresse, arb.: Poststed	Business City
Land til kontaktperson	Adresse, arb.: Land	Business Country
Delstat/provins til kontaktperson	Adresse, arb.: Område	Business State
Kontaktpersonadresse 1	Adresse, arb.: Gate/vei	Business Street
Postnummer til kontaktperson	Adresse, arb.: Postnummer	Business Zip
Avdeling	Avdeling	Department
Beskrivelse	Brødtekst	Comment
E-post	E-postadresse 1	eMail address
Hr/fru	Tittel	Title
Fornavn (obligatorisk)	Fornavn (obligatorisk)	First name
Mellomnavn	Mellomnavn  (Dette er et nøkkelfelt for synkronisering. Det brukes til å atskille det unike ved en post.)	Middle name
Etternavn	Etternavn	Last name

Felt for kontaktperson i Oracle CRM On Demand	Felt for kontaktperson i Microsoft Outlook	Felt for kontaktperson i Lotus Notes
(obligatorisk)	(obligatorisk)	
Telefon arbeid	Telefon, arbeid	Office phone
Faksnummer arbeid	Faksnummer, arbeid	Office fax
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummer	Cell phone
Jobbtittel	Jobbtittel	Job title
Privat	Privat	Private

Avtalefelt i Oracle CRM On Demand	Avtalefelt i Microsoft Outlook	Avtalefelt i Lotus Notes
Beskrivelse	Brødtekst	Description
Sluttidspunkt (bare dato) (obligatorisk)	Sluttdato	End Date
Sluttidspunkt (bare klokkeslett) (obligatorisk)	Sluttidspunkt	End Time
Sted	Sted	Location
Privat	Privatflagg	Mark Private
Starttidspunkt (bare dato) (obligatorisk)	Startdato (Dette er et nøkkelfelt for synkronisering. Det brukes til å atskille det unike ved en post.)	Begin Date
Starttidspunkt (bare klokkeslett) (obligatorisk)	Starttidspunkt	Begin Time
Emne (obligatorisk)	Emne (Dette er et nøkkelfelt for synkronisering. Det brukes til å atskille det unike ved en post.)	Subject

Oppgavefelt i Oracle CRM On Demand	Oppgavefelt i Microsoft Outlook	Oppgavefelt i Lotus Notes
Fullført	Fullført	Completed
Beskrivelse	Brødtekst	Description
Forfallsdato (obligatorisk)	Forfallsdato	Due Date
Prioritet (obligatorisk)	Prioritet	Priority
Privat	Privat	Mark Private
Status	Status	
Emne (obligatorisk)	Emne (Dette er et nøkkelfelt for synkronisering. Det brukes til å atskille det unike ved en post.)	Subject

**MERKNAD:** Hvis de obligatoriske feltene ikke er utfyllt, blir ikke posten opprettet under synkronisering, og disse opplysningene registreres i loggfilen.

## Prosess for synkronisering av data mellom Oracle CRM On Demand og PIM

Utfør følgende oppgaver for å starte synkroniseringen av data mellom Oracle CRM On Demand og PIM:

- 1 Kontroller at Oracle CRM On Demand oppfyller systemkravene. Hvis du vil ha flere opplysninger om PIM-applikasjonene og -versjonene som støttes, se [Systemkrav for Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.
- 2 Last ned og installer Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). Hvis du skal kunne laste ned og bruke PIM Sync client, må du ha rettigheten Aktiver tilgang til PIM-synkronisering i brukerrollen din. Kontakt selskapsadministratoren hvis du ikke ser valget Oracle PIM Sync On Demand under Data- og integreringsverktøy i Mitt oppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Installere og avinstallere Oracle PIM Sync On Demand](#) (på side 675).
- 3 Konfigurerer innstillingene for PIM Sync client, se [Konfigurerer synkroniseringsinnstillinger for PIM Sync Client](#) (på side 676).
- 4 Definere profilen for PIM Sync client, se [Konfigurerer synkroniseringsinnstillinger for PIM Sync Client](#) (på side 676).

- 5 Vurdere hvordan synkroniserte data vil bli behandlet, se [Se gjennom synkroniseringsresultatene](#) (på side 682).
- 6 Utføre den første synkroniseringen, se [Kjøre den første synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand](#) (se "[Kjøre den første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand](#)" på side 681).

## Kjøre den første synkroniseringen med PIM-applikasjonen

Det er tre trinn du må fullføre for å kunne kjøre den første synkroniseringen mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen. Du må gjøre følgende:

- 1 Installere Oracle PIM Sync On Demand (se [Installere og avinstallere Oracle PIM Sync On Demand](#) (på side 675)).
- 2 [Konfigurere synkroniseringsinnstillinger for PIM Sync Client](#) (på side 676)  
**MERKNAD:** Du kan opprette filtre i dette trinnet.
- 3 [Kjøre den første synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand](#) (se "[Kjøre den første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand](#)" på side 681)

Når du synkroniserer data, kan du bruke filtre til å synkronisere et delsett med poster, basert på kriterier du angir. Hvis du for eksempel har tenkt å besøke et bestemt område i landet og vil synkronisere kontaktpersonene for kommunene du besøker, eller hvis du bare vil ha med deg opplysninger om kontaktpersoner for store kunder, kan du opprette filtre for å begrense antall poster.

### Før du begynner:

- Koble til Internett.
- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle PIM Sync On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 657).
- Velg filteret i PIM Sync client for å utelate private data før den første synkroniseringen. Ellers blir postene merket som private i Oracle CRM On Demand og slettet fra PIM-applikasjonen.
- Hvis du har tenkt å dele en kontaktperson med ulike brukere i applikasjonen og deretter synkronisere detaljene om kontaktpersonen med en mobiltelefon, må du kontrollere at det er merket av for Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team (under Tilleggsopplysninger under Personlige preferanser).
- Hvis du har tenkt å opprette et filter for å utelate private poster fra Oracle CRM On Demand, må du kontrollere at det er merket av for Privat (nederst til høyre i postdetaljene) for dine personlige oppgaver, avtaler og kontaktpersoner i PIM-applikasjonen.
- Siden dataene tilordnes til bestemte felt i hver applikasjon, må du kontrollere at dataene er riktig konfigurert i de aktuelle feltene. Hvis du for eksempel inkluderer landet i feltet Område i Outlook, samsvarer det ikke med valgene i rullegardinlisten i Oracle CRM On Demand, og derfor blir det ikke lagt til i posten i Oracle CRM On Demand. Denne typen manglende samsvar blir behandlet som en konflikt i etterfølgende synkroniseringer.

- Spesialtegn, for eksempel symbolene for varemerke eller euro, vises kanskje ikke riktig når du synkroniserer data mellom PIM-applikasjonen og Oracle CRM On Demand.
- Kontroller at tidssonen som er angitt i Oracle CRM On Demand, svarer til tidssonen du har angitt i PIM-applikasjonen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir tidssonen i Oracle CRM On Demand, se [Oppdatere de personlige detaljene](#) (se "Oppdatere personlige opplysninger" på side 632).

**ADVARSEL:** Hvis du endrer tidssonen (hvis du for eksempel stiller klokken på datamaskinen etter klokkeslettet i et annet område mens du er ute og reiser), må du passe på at du lukker PIM Sync client, og deretter åpner den på nytt. Når du lukker og deretter åpner PIM Sync client på nytt, synkroniserer Oracle CRM On Demand tidspunktene for oppgavene og avtalene nøyaktig.

## Installere og avinstallere Oracle PIM Sync On Demand

Hvis du vil synkronisere opplysninger mellom Oracle PIM Sync On Demand og en støttet PIM-applikasjon, må du installere Oracle PIM Sync On Demand. Dette emnet beskriver hvordan du installerer og avinstallerer Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

**MERKNAD:** Hvis du vil installere og kjøre PIM Sync client, må du kontrollere at du har administratorrettigheter til å installere programvare på datamaskinen. Ekstern installasjon av Oracle PIM Sync On Demand er for øyeblikket ikke støttet eller sertifisert av Oracle.

### *Slik installerer du Oracle PIM Sync On Demand*

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 3 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 4 Klikk på koblingen Oracle PIM Sync On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 5 Les opplysningene på den første siden i Oracle PIM Sync On Demand, og klikk på Last ned Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 Les tilleggsopplysningene på den andre siden i Oracle PIM Sync On Demand, og klikk på Last ned Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 Du kan gjøre ett av følgende i vinduet:
  - Klikk på Lagre for å kopiere filen til harddisken, slik at du kan fullføre installasjonen senere mens du er frakoblet. (Anbefales.)
  - Klikk på Åpne for å starte installasjonen. Du må beholde tilkoblingen til Internett for å kunne fortsette installasjonen.
- 8 Trekk ut ZIP-filene.
- 9 Åpne mappen du trakk ut ZIP-filene til, og klikk på Setup.exe for å starte installasjonsveiviseren.

**10** Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

**MERKNAD:** Hvis du allerede har en versjon av Oracle PIM Sync On Demand installert på datamaskinen, må du avinstallere den forrige versjonen før du installerer en ny.

### *Slik avinstallerer du Oracle PIM Sync On Demand*

- Velg Alle programmer på menyen Start, og velg deretter Oracle CRM On Demand, Avinstaller Oracle PIM Sync On Demand.

## Konfigurere synkroniseringsinnstillinger for PIM Sync Client

Dette emnet beskriver hvordan du konfigurerer synkroniseringsinnstillingene i Oracle PIM Sync On Demand, inkludert hvordan du oppretter filtre.

### *Slik konfigurerer du synkroniseringsinnstillingene ved hjelp av veiviseren for oppsett*

- 1 Velg Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand og deretter Oracle PIM Sync On Demand på menyen Start.
  - 2 Klikk på Oppsett i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
  - 3 Angi brukerpåloggingen og passordet du bruker til å logge på Oracle CRM On Demand, i Oracle PIM Sync On Demand-vinduet. Klikk deretter på Applikasjonsoppsett.
  - 4 Velg posttypene du vil synkronisere, i vinduet Oppsett av Oracle PIM Sync On Demand. Klikk deretter på Veiviser for oppsett.
- Veiviseren for oppsett av Oracle PIM Sync On Demand starter. Du bruker denne veiviseren til å konfigurere Oracle PIM Sync On Demand for en valgt posttype, og du kan velge å konfigurere alle posttyper.
- 5 Velg typen PIM-applikasjon fra listen over tilgjengelige applikasjoner i vinduet Skrivebordsapplikasjon, og klikk deretter på Neste.
  - 6 Velg opplysningstypene du vil synkronisere, i vinduet Hva som skal synkroniseres. Klikk deretter på Neste.
  - 7 Velg hvilken retning du vil synkronisere data i mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen, i vinduet Hvordan det skal synkroniseres.

Når du bruker Oracle PIM Sync On Demand, kan du konfigurere retningen på datasynkronisering på to måter:

- **Toveis synkronisering.** Med dette valget føres data i to retninger: data i Oracle CRM On Demand kopieres til PIM-applikasjonen, og data du har lagt til, redigert eller slettet i PIM-applikasjonen, lastes opp til Oracle CRM On Demand.
- **Enveis synkronisering.** Med dette valget føres data bare i én retning, og du kan importere eller eksportere data i én retning. Eksporter overfører bare data fra Oracle CRM On Demand til PIM-applikasjonen. Importer overfører bare data fra PIM-applikasjonen til Oracle CRM On Demand.



Hvis du vil erstatte alle dataene i målapplikasjonen, merker du av for Erstatt alle data i målapplikasjonen. Dette valget er bare tilgjengelig for enveis synkronisering.

**MERKNAD:** Når du bytter mellom toveis og enveis synkronisering, forkaster synkroniseringsmotoren den forrige synkroniseringshistorikken og utfører en ny synkronisering. I dette tilfellet bruker synkroniseringsmotoren nøkkelfeltene til å fastsette om en lignende post i både PIM-applikasjonen og i Oracle CRM On Demand er samme post. Hvis et av nøkkelfeltene ikke samsvarer, oppretter synkroniseringsmotoren en ny post i både PIM-applikasjonen og i Oracle CRM On Demand. Denne nye posten inneholder forskjellene som ble funnet under den nye synkronisering, noe som kan føre til at det opprettes dupliserte poster i PIM-applikasjonen eller i Oracle CRM On Demand.

- 8 Klikk på Neste.
- 9 Velg om du vil synkronisere data manuelt eller automatisk mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen, i vinduet Når det skal synkroniseres. Klikk deretter på Neste.
- 10 Velg brukerprofilen og dataområdet for Oracle CRM On Demand du vil bruke under synkroniseringen av avtaledata, i vinduet Avtalevalg. Klikk deretter på Neste.

**MERKNAD:** Det anbefales at du bruker standardinnstillingen, Overfør bare fremtidige elementer.

- 11 Velg innstillingene du vil bruke i utvekslingen av data med Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil ha flere opplysninger om påloggingsopplysningene dine.

- 12 Klikk på Neste og deretter på Fullfør.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du konfigurerer tilleggsinnstillinger for synkronisering.

### *Slik konfigurerer du tilleggsinnstillingene for synkronisering*

- 1 Angi brukerpåloggingen og passordet du bruker til å logge på Oracle CRM On Demand, i Oracle PIM Sync On Demand-vinduet. Klikk deretter på Applikasjonsoppsett.
- 2 Velg posttypen du vil synkronisere, i vinduet Oppsett av Oracle PIM Sync On Demand. Klikk deretter på Innstillinger.
- 3 Velg skrivebordsapplikasjonen du vil synkronisere med, i vinduet med innstillinger. Klikk deretter på Avansert.
- 4 Velg retningen på datasynkroniseringen mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen på fanen Hvordan det skal synkroniseres.
- 5 Velg om du vil synkronisere data automatisk eller manuelt mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen, i vinduet Når det skal synkroniseres.
- 6 Angi følgende valg på fanen for opplysningstype (for eksempel fanen Avtaler):
  - a For valget Bekreftelser velger du om du vil vise en dialogboks med bekreftelse som viser antallet poster som ble slettet, endret eller begge deler.

- b** Angi valget Konfliktløsning, og velg hvordan du vil løse konflikter.

Det er en datakonflikt når to poster inneholder de samme verdiene i nøkkelfelt. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse valgene, se [Om konfliktløsning med PIM](#) (se "Om konfliktløsning med PIM-applikasjoner" på side 684).

- c** Angi valget Filtre for å begrense omfanget for dataene som skal synkroniseres. Behold standardvalget Ingen er valgt, eller opprett et nytt filter basert på de tilordnede feltene mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om identifisering av samsvarende poster, se [Om synkroniseringsmotoren og felttilordning](#) (på side 670).

**ADVARSEL:** Hvis du velger filteret *Utelat private data*, kan det føre til at private poster slettes under etterfølgende synkroniseringer. Du kan utelate private poster ved å opprette et nytt filter basert på feltet Privat i Outlook.

- d** Velg mappetilordning for å identifisere hvilke opplysningstyper og mapper du vil synkronisere. Klikk på Tilordne mappe for å få tilgang til vinduet Tilordningsoppsett.

- 7** Angi tilgangsinnstillingene for å synkronisere data mellom Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen, på fanen Oracle CRM On Demand.

- 8** Klikk når som helst på OK for å lagre endringene og gå tilbake til vinduet med innstillinger.

- 9** Klikk på OK på nytt for å gå tilbake til det første oppsettsvinduet.

- 10** Gjenta trinn 2–9 for hver posttype.

- 11** Klikk på Lukk for å avslutte oppsettsvinduet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter et filter.

### *Slik oppretter du et filter*

- 1** Gå til vinduet Konfigurasjon av Oracle PIM Sync On Demand:

- a** Angi brukerpåloggingen og passordet du bruker til å logge på Oracle CRM On Demand, i Oracle PIM Sync On Demand-vinduet. Klikk deretter på Applikasjonsoppsett.
- b** Velg opplysningstypen du vil synkronisere, i vinduet Konfigurasjon av Oracle PIM Sync On Demand. Klikk deretter på Innstillinger.
- c** Velg PIM-applikasjonen du vil synkronisere med (for eksempel Microsoft Outlook), i vinduet Innstillinger. Klikk deretter på Avansert.

- 2** Klikk på en fane for opplysningstype, for eksempel Kontaktpersoner.

- 3** Angi valget Filtre.

- 4** Klikk på Ny.

- 5 Skriv inn et navn på filteret (for eksempel Bare kontaktpersoner for firma).
  - 6 Definer betingelsene for filteret:
    - a Klikk på knappen Felt, og velg en kategori fra listen (for eksempel Selskapsnavn).
    - b Velg en operator (for eksempel Begynner med).
    - c Angi om nødvendig den første verdien du vil sammenligne med.

Hvis du for eksempel definerer et filter basert på *Selskapsnavn*, med betingelsen *inneholder*, angir du selskapsnavnet du vil at filteret skal vises først, for eksempel *Oracle*.
    - d Klikk på Legg til i liste.
    - e (Valgfritt) Gjenta disse trinnene hvis du vil legge til flere verdier eller flere betingelser for dette filteret.
  - 7 Definer reglene for filteret:
    - a Klikk på fanen Regler.
    - b Angi ett av følgende valg:
      - Alle betingelser må være oppfylt
      - Én eller flere betingelser må være oppfylt
    - c Klikk på OK.

Det nye filteret du har definert, velges i listen.
  - 8 (Valgfritt) Merk av for Slett alle data som ikke samsvarer med filteret, fra Oracle CRM On Demand i listen Filtre.

Synkroniseringsmotoren ignorerer disse postene til filterbetingelsene er oppfylt, eller filteret fjernes eller deaktiveres. Du kan bruke denne innstillingen hvis det genereres dupliserte poster under synkronisering.
  - 9 Klikk på OK i vinduet Avanserte innstillinger.
  - 10 Klikk på OK på nytt for å gå tilbake til det første oppsettsvinduet.
  - 11 Klikk på Lukk for å avslutte oppsettsvinduet.
  - 12 Klikk på knappen Synkroniser nå for å bruke dette filteret og kjøre synkroniseringsprosessen.

Hvis ingen filtre er valgt, synkroniseres alle poster. Du kan bare angi ett filter for hver opplysningstype, men filteret kan ha flere betingelser.
- MERKNAD:** Filtre evalueres og brukes på poster fra både PIM-applikasjonen og Oracle CRM On Demand. Du kan derfor bare bruke tilordnede felt til filtrering, og bare postene som oppfyller de definerte kriteriene, synkroniseres mellom de to applikasjonene.

## Om administrasjon av Oracle PIM Sync On Demand

Selskapsadministratorer kan konfigurere følgende innstillinger i Oracle PIM Sync On Demand fra siden Selskapsprofil i Oracle CRM On Demand:

- Alternativ URL-adresse for nedlasting for PIM-synkronisering
- Deaktiver tilgang til nedlastingsside for PIM-synkronisering
- Deaktiver utvidet firmatilknytning for PIM-synkronisering
- Deaktiver firmatilknytning for PIM-synkronisering

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse innstillingene og siden Selskapsprofil, se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "Sette opp selskapsprofil og globale standarder" på side 1038).

## Definere når synkroniseringsøker forekommer

Du kan angi at synkroniseringsøker i Oracle CRM On Demand utføres automatisk eller manuelt, det vil si bare når du klikker på Synkroniser.

### *Slik kjører du automatiske synkroniseringsøker*

- 1 Velg Oracle CRM On Demand og deretter Oracle PIM Sync On Demand på menyen Start.
- 2 Klikk på Oppsett i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Klikk på Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Innstillinger i vinduet Oppsett av Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Klikk på Avansert i vinduet Innstillinger.
- 6 Velg fanen Når det skal synkroniseres i vinduet Avansert.
- 7 Bruk følgende opplysninger til å fullføre synkroniseringskravene:
  - **Synkroniseringstider etter minutter.** Velg Hvert, og bruk opp- og ned-pilene til å velge tidsintervallene. Du kan også skrive inn de nødvendige tidsintervallene manuelt i tidsfeltene. Standardinnstillingen for dette valget er Hvert 30. minutt.
  - **Synkroniseringstider etter dag.** Velg Hver, og bruk opp- og ned-pilene til å angi dag, ukedag, helgedag, uke og måned. Velg opp- og ned-pilene for å angi tiden for synkronisering for intervallet.
- 8 Klikk på OK.

**MERKNAD:** I enkelte PIM-applikasjoner er det nødvendig med et brukernavn og et passord. Hvis et brukernavn og et passord ikke angis automatisk, kan ikke synkronisering kjøres automatisk.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kjører synkroniseringsøker manuelt.

***Slik kjører du synkroniseringsøker manuelt***

- 1 Velg Oracle CRM On Demand og deretter Oracle PIM Sync On Demand på menyen Start.
- 2 Klikk på Oppsett i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Klikk på Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Innstillinger i vinduet Oppsett av Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Klikk på Avansert i vinduet Innstillinger.
- 6 Velg fanen Når det skal synkroniseres i vinduet Avansert.
- 7 Velg Synkroniser bare når jeg klikker på knappen Synkroniser.
- 8 Fjern eventuelle valg for automatisk synkronisering.
- 9 Klikk på OK.

**Kjøre den første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand**

Dette emnet beskriver hvordan du kjører den første synkroniseringen i Oracle PIM Sync On Demand.

***Slik kjører du den første synkroniseringen***

- 1 Velg Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand og deretter Oracle PIM Sync On Demand på menyen Start.
- 2 Klikk Synkroniser nå i Oracle PIM Sync On Demand-vinduet.

For hver posttype vises det en bekreftelsesboks med endringene i poster av denne typen. Du kan vurdere endringene, avbryte synkroniseringen eller godta endringene for å fullføre synkroniseringen.

**Endre synkroniseringsinnstillingene**

Du kan endre innstillingene før du synkroniserer dataene. Hvis du for eksempel synes at synkroniseringen tar lang tid, kan du redusere settet med data som du synkroniserer i løpet av én økt.

**Før du begynner.** Koble til Internett.

***Slik endrer du synkroniseringsinnstillingene***

- 1 Velg Oracle CRM On Demand og deretter Oracle PIM Sync On Demand på menyen Start.

- 2 Klikk på Oppsett i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 3 Hvis du vil endre brukernavn og passord, skriver du inn de nye opplysningene i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 Klikk på Applikasjonsoppsett i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Velg posttypen du vil endre innstillingene for, i konfigurasjonsvinduet for Oracle PIM Sync On Demand, og angi nye valg.  
  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Kjøre den første synkroniseringen med PIM-applikasjonen](#) (på side 674).
- 6 Klikk på Lagre i vinduet Oracle PIM Sync On Demand.

## Kjøre flere synkroniseringsøkter

Det er aktuelt å synkronisere postene hver gang du oppdaterer, legger til eller sletter kontaktpersoner, oppgaver eller avtaler. For å kunne gjøre dette må du være koblet til Internett, men du trenger ikke å logge på Oracle CRM On Demand.

**ADVARSEL:** Hvis du endrer tidssonen (hvis du for eksempel stiller klokken på datamaskinen til tidssonen i et annet område mens du er ute og reiser), lukker du Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) og åpner det deretter på nytt. Når du lukker og deretter åpner PIM Sync client på nytt, synkroniserer applikasjonen tidspunktene for oppgavene og avtalene nøyaktig.

**Før du begynner.** Koble til Internett.

### *Slik kjører du flere synkroniseringsøkter*

- 1 Velg Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand og deretter Oracle PIM Sync On Demand på menyen Start.
- 2 Klikk på Synkroniser nå i vinduet Oracle PIM Sync On Demand for å synkronisere de konfigurerte posttypene og applikasjonene.  
  
Knappen Synkroniser nå er deaktivert til en konfigurasjon er opprettet.
- 3 Klikk på knappen Lukk.  
  
Når synkroniseringen er fullført, vises en bekreftelsesboks for hver posttype der endringene av hver posttype vises. Du kan se gjennom og godta endringene eller avbryte synkroniseringen.

## Se gjennom synkroniseringsresultatene

Når synkroniseringen er fullført, blir du bedt om å bekrefte resultatene. Du kan også se gjennom de siste resultatene ved å åpne loggfilene når synkroniseringen er fullført:

- Den ene loggfilen registrerer feil, advarsler og høynivåendringer av Oracle CRM On Demand. Denne filen er på tjeneren og tilgjengelig via Oracle CRM On Demand.
- Den andre loggfilen sporer endringene av Microsoft Outlook eller Lotus Notes på et detaljert nivå. Disse filene lagres på datamaskinen.

Loggfilene blir overskrevet under synkronisering. Derfor inneholder de bare data om den siste synkroniseringen.

### ***Slik ser du gjennom synkroniseringsresultatene for Oracle CRM On Demand***

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 3 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 4 Klikk på koblingen Oracle PIM Sync On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 5 Klikk på koblingen Vis synkroniseringslogg på siden Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 Lagre filen, eller åpne den direkte.  
Standard filnavn er pim\_sync\_log.txt.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du ser gjennom synkroniseringsresultatene for Microsoft Outlook eller Lotus Notes.

### ***Slik ser du gjennom synkroniseringsresultatene for Microsoft Outlook eller Lotus Notes***

- Åpne følgende filer på datamaskinen:
  - PTrace.log: C: \Dokumenter og innstillinger\<Windows-bruker>\Programdata\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
  - PushSyncStatus.log: C: \Dokumenter og innstillinger\<Windows-bruker>\Programdata\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
  - Enkeltstående synkroniseringslogger: C: \Dokumenter og innstillinger\<Windows-bruker>\Programdata\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf\_Intellisync XML\_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
    - pim\_sync\_log\_Appointments.log
    - pim\_sync\_log\_Contacts.log
    - pim\_sync\_log\_ToDo's.log

## Om konfliktløsning med PIM-applikasjoner

Det oppstår konflikter på feltnivået når samme felt i samme post har blitt oppdatert i både Oracle CRM On Demand og PIM-applikasjonen. Hvis en e-postadresse for eksempel oppdateres i Oracle CRM On Demand mens du oppdaterer samme e-postadresse i PIM-applikasjonen, blir denne konflikten oppdaget under synkroniseringen.

Dette er valgene for konfliktløsning:

- Legg til alle motstridende elementer

Legg til en ny post i hvert system som inneholder tilordnede verdier fra posten i det andre systemet. De opprinnelige motstridende postene blir ikke berørt.

Når du velger Legg til alle motstridende elementer, er det vanligvis en datakonflikt som er årsaken til at det blir lagt til en motstridende post i hvert system. Hvis et tekstfelt blir endret i begge systemene, og teksten i det ene feltet er en avkortet versjon av teksten i det andre, blir imidlertid den korte teksten overskrevet av den lange.

- Ignorer alle motstridende elementer

La konflikten være. Ingen endringer blir gjort i noen av systemene.

- Varsle meg når det oppstår konflikter (standard)

Bli varslet når det oppstår konflikter. Systemet viser et vindu med detaljer om hver konflikt det oppdager, og gir deg valg for å løse konflikten.

- Oracle CRM On Demand vinner

Bruk dette valget når du er sikker på at Oracle CRM On Demand inneholder de siste dataene.

- MS Outlook eller Lotus Notes vinner

Bruk dette valget når du er sikker på at PIM-applikasjonen inneholder de siste dataene.

Hvis du godtar standardinnstillingen for konfliktløsning (varsle meg), får du i hvert tilfelle av konflikt mellom poster spørsmål om hvordan du vil håndtere konflikten. Når du har løst konflikten, fortsetter synkroniseringen.

Det vises ingen meldinger under en automatisert synkronisering. Når en automatisert synkronisering er ferdig, blir brukeren varslet med et verktøytips som vises i nærheten av ikonet for Oracle PIM Sync On Demand i systemstatusfeltet.

**MERKNAD:** Overlappende avtaler blir ikke behandlet som konflikter under synkroniseringer.

## Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) og Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) er moduler du kan bruke til å legge til e-postmeldinger fra Microsoft Outlook og Lotus Notes i Oracle CRM On Demand. Disse e-postmeldingene blir en historikk for alle firmasamhandlingene og er tilgjengelige for hele salgsteamet.

Når du legger til e-postmeldinger i applikasjonen (enten allerede mottatte eller utgående e-postmeldinger), kan du gjøre følgende:



- Legg til e-postmeldingen som en oppgavepost (en fullført aktivitet) som er koblet til poster for firma, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet eller service i Oracle CRM On Demand.
- Legg til e-postmottakerne som kontaktpersoner, kundeemner, salgsmuligheter eller serviceforespørsler i Oracle CRM On Demand.
- Opprett oppfølgingsoppgaver eller avtaler fra e-postmeldingene i Oracle CRM On Demand.
- Oppdater poster i Oracle CRM On Demand direkte fra Outlook eller Notes, inkludert nye e-postadresser.
- Søk i Oracle CRM On Demand for å finne adressatopplysninger (bare Outlook Email Integration client).

Hvis du vil bruke Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, installerer du den på den bærbare eller stasjonære datamaskinen.

**MERKNAD:** Hvis du vil bruke Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, må du ha tilgangsrettigheten E-postintegrering for Outlook/Notes i brukerrollen din.

## Installere Oracle Outlook Email Integration On Demand

Du installerer Outlook Email Integration client ved å laste ned og kjøre et installasjonsprogram som kjører en InstallShield-veiviser. Veiviseren oppretter et innpluggingsprogram for Outlook som legger til følgende ikoner eller etiketter på verktøylinjen for Outlook:

- Legg til i CRM On Demand. Dette vises på verktøylinjen Innboks.
- Send og legg til i CRM On Demand. Dette vises på verktøylinjen i meldingsvinduet.
- Søk i CRM On Demand. Dette ikonet vises på verktøylinjen i meldingsvinduet.

Før du begynner installasjonen av Outlook Email Integration client:

- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 657).
- Hvis du bruker Microsoft Outlook 2003, må du kontrollere at Microsoft Word ikke er valgt som e-postredigeringsprogram. Du kan verifisere dette ved å klikke på Verktøy på menylinjen i Outlook og velge Alternativer. Fjern merket for Bruk Microsoft Word til å redigere e-postmeldinger under fanen E-postformat.

### *Slik installerer du Outlook Email Integration client*

- 1 Avslutt Microsoft Outlook, og lukk alle åpne vinduer i den.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand.
- 3 Klikk på koblingen Mitt oppsett øverst på en hvilken som helst side.
- 4 Klikk på koblingen Data- og integreringsverktøy på den personlige hjemmesiden.
- 5 Klikk på koblingen Oracle Outlook Email Integration On Demand på siden Data- og integreringsverktøy.
- 6 Les opplysningene på siden Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.

- 7 Les tilleggsopplysningene på den andre siden for Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klikk deretter på koblingen Last ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Du kan gjøre følgende i vinduet:
  - Klikke på Lagre for å kopiere filen Oracle\_OEI\_OnDemand.exe til harddisken, slik at du kan installere mens du er frakoblet. (Anbefales)
  - Klikke på Kjør for å starte installasjonen. Du må være koblet til Internett hvis du vil fortsette med installasjonen.
- 9 Følg instruksjonene for å fullføre installasjonen.

### Installere Oracle Notes Email Integration On Demand

Å integrere Lotus Notes Email med Oracle CRM On Demand er en fremgangsmåte med to trinn:

- Endre malen for Lotus Notes
- Installere Notes Email Integration client på brukerens datamaskin

#### Endre malen for Lotus Notes

Administratoren for Lotus Notes endrer malen for Lotus Notes på bedriftsnivået for å vise den nødvendige koden og de nødvendige elementene i brukergrensesnittet som danner grensesnittet til Notes Email Integration client.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned filene for Oracle Notes Email Integration On Demand.

#### *Slik laster du ned filene for Oracle Notes Email Integration On Demand*

- 1 Klikk på koblingen Training and Support øverst til høyre på en hvilken som helst side, og logg på My Oracle Support.  
  
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, må du registrere deg som en ny bruker.
- 2 Klikk på koblingen Nedlastinger på siden My Oracle Support, og klikk deretter på koblingen for å laste ned filer for Oracle Notes Email Integration On Demand for den aktuelle versjonen av Oracle CRM On Demand.

#### Installere Notes Email Integration Client

Du installerer Notes Email Integration client ved å kjøre et installasjonsprogram som kjører en InstallShield-veiviser. Veiviseren installerer og registrerer Notes Email Integration client, som legger til følgende knapper i mappe- og notavisningene i Lotus Notes:

- Legg til i Oracle CRM On Demand. Denne knappen vises i mappevisningene Inbox og Sent Items.
- Send og legg til i Oracle CRM On Demand. Denne knappen vises i visningene New Memo og Reply Memo.

Før du begynner installasjonen av Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client bruker en distribusjonstjener til å hente URL-adressen til en brukerforekomst dynamisk. Kontroller at en ruter er konfigurert for Notes Email Integration client-installasjonen. Kontakt Oracle Norge hvis du vil ha flere opplysninger.
- Kontakt administratoren for Oracle CRM On Demand, og spør om Notes Email Integration client er aktivert for selskapet. Administratoren for Lotus Notes må aktivere Notes Email Integration client ved å endre selskapets bedriftsmal for Lotus Notes, for at Notes Email Integration client skal fungere.

**ADVARSEL:** Ikke prøv å installere Notes Email Integration client før du er sikker på at det er aktivert i selskapet. Hvis du gjør det, må Notes Email Integration client avinstalleres og deretter installeres på nytt for at det skal fungere.

- Hvis du vil laste ned installasjonspakken for Notes Email Integration client, klikker du på koblingen Training and Support øverst til høyre på en hvilken som helst side for å åpne siden Training and Support Center. Klikk på koblingen Training på denne siden, og logg deretter på My Oracle Support. Klikk på Downloads på siden My Oracle Support, og last deretter ned installasjonspakken.
- Kontroller at datamaskinen oppfyller systemkravene som er angitt for Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du kontrollerer systemkravene, se [Arbeide med andre applikasjoner](#) (på side 657).

### *Slik installerer du Notes Email Integration client*

- 1 Avslutt Lotus Notes, og lukk alle vinduene i den.
- 2 Be administratoren for Oracle CRM On Demand om installasjonsfilen for Notes Email Integration client, og lagre den på skrivebordet.
- 3 Kjør installasjonsfilen fra skrivebordet, og følg deretter instruksjonene for å fullføre installasjonen.

## **Avinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand**

Du kan avinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand når som helst ved å bruke verktøyet Legg til / fjern programmer i Microsoft Windows.

## **Legge til e-postopplysninger i Oracle CRM On Demand**

Når du legger til e-post i Oracle CRM On Demand, kan ikke samlet filstørrelse for e-post og vedlegg overstige 5 megabyte (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand har ikke støtte for komprimerte filer som vedlegg, for eksempel ZIP, RAR, 7Z, CAB og så videre.

**MERKNAD:** Når du åpner eller oppretter e-postmeldinger i Outlook 2007, vises knapper for CRM On Demand på båndet i gruppen CRM On Demand i fanen Melding.

### *Slik legger du til e-postopplysninger*

- 1 Uthev eller åpne meldingen du vil legge til i Oracle CRM On Demand.

2 Klikk på Legg til i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klikk på Legg til i Oracle i Lotus Notes.

3 Angi e-postadressen og passordet du vanligvis bruker til å logge på Oracle CRM On Demand, i påloggingsvinduet.

**MERKNAD:** Du trenger bare å logge på én gang for hver økt i Outlook eller Notes. Du trenger ikke å logge på på nytt før du lukker Outlook eller Notes. Data som sendes til og fra Oracle CRM On Demand fra Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, blir av sikkerhetshensyn alltid kryptert.

4 Hvis du vil koble e-postmeldinger i denne økten automatisk til kontaktpersonnavnene i feltene Til, Kopi og Fra, velger du Ja for Automatisk tilknytning.

Når du bruker Automatisk tilknytning, søker applikasjonen i e-postmeldingene i Oracle CRM On Demand og legger til denne e-postmeldingen som en fullført oppgave automatisk. Hvis det ikke blir funnet noe samsvar, vises vinduet, slik at du kan søke i og koble e-posten til poster manuelt.

5 Klikk på knappen Logg på.

Applikasjonen søker i postene i Oracle CRM On Demand og viser resultatene i vinduet Opprett en oppgave, som beskrevet i tabellen nedenfor.

Dette området	Inneholder disse postene
Valgte poster	<p>I utgangspunktet inneholder dette området kontaktpersonpostene med e-postadressene i Oracle CRM On Demand som samsvarer med de som er i feltene Til, Kopi og Fra i e-postmeldingene.</p> <p>Du kan flytte poster fra andre områder i dette vinduet til Valgte poster. Når du klikker på Lagre i dette vinduet, lagres e-postmeldingen i alle postene i dette området og i firmapostene som er koblet til dem.</p> <p><b>MERKNAD:</b> En kontaktperson må ha en koblet firmapost for at denne e-postmeldingen skal bli lagret i den.</p>
E-postmottakere som ikke ble funnet	Dette området inneholder navnene som vises i feltet Til eller Kopi i e-postmeldingen, og som ikke kan tilordnes til eksisterende kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand.
Relaterte poster	Dette området inneholder postene i Oracle CRM On Demand som er koblet til kontaktpersonpostene som svarer til e-postmottakerne, for eksempel Salgsmuligheter.

6 Du kan gjøre følgende i vinduet Opprett en oppgave:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til oppfølgingsoppgaver eller avtaler i Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Velg Opprett en ny oppgave eller Opprett en ny avtale under Valg etter lagring.</li><li>2 Klikk på Lagre.</li><li>3 Oppdater opplysningene og lagre posten i</li></ol>

	skjermbildet Ny oppgave eller Ny avtale.
Legge til en ny salgsmulighet eller serviceforespørsel som er koblet til en e-postmottaker	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Høyreklikk på navnet på e-postmottakeren under Valgte poster.</li> <li>2 Velg Legg til ny salgsmulighet i On Demand eller Legg til ny serviceforespørsel i On Demand.</li> <li>3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Ny salgsmulighet eller Ny serviceforespørsel.</li> <li>4 Klikk på Lagre.</li> </ol>
Legge til e-postmottakeren som en kontakt eller et kundeemne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Høyreklikk på navnet på e-postmottakeren under E-postmottakere som ikke ble funnet.</li> <li>2 Velg Legg til i On Demand (for en ny kontaktpersonpost) eller Legg til nytt kundeemne i On Demand (for en ny kundeemnepost).</li> <li>3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Ny kontaktperson eller Nytt kundeemne.</li> <li>4 Klikk på Lagre.</li> </ol> <p>Navnet på e-postmottakeren blir flyttet til området Valgte poster i vinduet.</p>
Legge til denne e-postmeldingen som en fullført oppgave	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kontroller at det vises en post under Valgte poster.</li> <li>2 Klikk på Lagre.</li> </ol> <p>E-postmeldingen lagres som en fullført oppgave som er koblet til hver post under Valgte poster, sammen med firmaer som er koblet til disse postene. Standardverdiene som vises i aktivitetsdetaljene, brukes med mindre du oppdaterer dem.</p>
Koble denne e-postmeldingen til en annen post	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dobbeltklikk på eventuelle poster som er funnet, i vinduet Opprett en oppgave, for å flytte dem til området Valgte poster.</li> <li>2 (Valgfritt) Oppdater standardinnstillingene i området Detaljer om aktivitet.</li> <li>3 Klikk på Lagre.</li> </ol>

	Denne e-postmeldingen blir lagret som en oppgave som er koblet til de valgte postene, med verdiene som vises i området Detaljer om aktivitet.
Fjerne posten fra området Valgte poster	■ Dobbeltklikk på posten. Den blir flyttet til venstre side av vinduet, slik at den ikke blir koblet til denne e-postmeldingen.
Søke i Oracle CRM On Demand etter flere kontaktpersoner, salgsmuligheter, kundeemner eller serviceforespørsler	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Velg posttypen i rullegardinlisten Søk.</li> <li>2 Skriv inn navnet du vil søke etter.</li> <li>3 Klikk på Send.</li> </ol> <p>Poster som samsvarer med navnet, vises under Søkeresultater.</p>
Oppdatere en post	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Høyreklikk på posten.</li> <li>2 Velg Rediger.</li> <li>3 Oppdater opplysningene i skjermbildet Rediger.</li> <li>4 Klikk på Lagre.</li> </ol>
Oppdatere en e-postadresse i Oracle CRM On Demand fra denne e-postmeldingen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Høyreklikk på posten i området Søkeresultater.</li> <li>2 Velg Tilknytt e-postadresse.</li> <li>3 Velg den oppdaterte e-postadressen fra rullegardinlisten i vinduet Knytt kontaktperson til mottaker.</li> <li>4 Klikk på Lagre.</li> </ol> <p>Den nye e-postadressen vises i kontaktpersonposten.</p>
Vise postopplysninger, for eksempel navn på post, e-postadresse og navn på relaterte poster	■ Flytt musen over posten, og hold den der til verktøytippet vises med disse opplysningene.

### *Slik sender du en e-postmelding og legger den til i Oracle CRM On Demand*

- 1 Klikk på Ny på verktøylinjen i Microsoft Outlook. Klikk på knappen New Memo eller Reply i Lotus Notes.
- 2 (Valgfritt) Legg til e-postmottakere fra kontaktpersonpostene i Oracle CRM On Demand:

**a** Skriv inn et navn i feltet Søk i CRM On Demand i meldingsvinduet.

**b** Trykk på Enter.

Det vises et vindu med kontaktpersonene som ble funnet i Oracle CRM On Demand.

**c** Velg ett av disse alternativene: Til, Kopi eller Blindkopi.

**d** Klikk på Velg.

**3** Skriv inn andre opplysninger som du vanligvis gjør når du sender en e-postmelding.

**4** Klikk på Send og legg til i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klikk på Send og legg til i Oracle i Lotus Notes.

Når du klikker på Lagre i vinduet, sendes e-postmeldingen til mottakerne du valgte, og selve e-postmeldingen lagres i henhold til opplysningene i vinduet Opprett en oppgave.

## Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av følgende malfiler som du kan laste ned:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard

Du bruker disse malfilene til å sette inn spesialverktøylinjer i Microsoft Word og Microsoft Excel. Du kan bruke disse verktøylinjene til å endre Oracle CRM On Demand-data i Microsoft Word eller Excel for å lage direktepost, masseutsendelser av e-post, frakoblede rapporter som kan oppdateres, og lister for kontaktpersoner (kalt segmenter) til bruk i markedsføringskampanjer.

Delene nedenfor handler om hvordan du bruker malene for Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Bruke Mail Merge for Word](#) (på side 692). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen On Demand Integration i Microsoft Word, opplysninger om hvordan du åpner Mail Merge for Word-maler midlertidig, og forklaring av hvordan du oppretter en direkteutsendelse eller masseutsendelse av e-post i Word med data fra Oracle CRM On Demand.
- [Bruke Reports and Analysis for Excel](#) (på side 696). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen On Demand Integration i Microsoft Excel, bakgrunnsopplysninger om hvordan du lager rapporter ved å bruke malen Reports and Analysis for Excel, og en beskrivelse av hvordan du kjører eksisterende rapporter og oppretter nye rapporter ved å bruke malen Reports and Analysis for Excel.
- [Bruke Segmentation Wizard](#) (se "[Bruke segmenteringsveiviseren](#)" på side 700). Inneholder en beskrivelse av verktøylinjen Målbygger i Microsoft Excel, bakgrunnsopplysninger om segmenttyper og en beskrivelse av hvordan du oppretter, laster og eksporterer segmenter.

**MERKNAD:** Hvis du vil bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office, må administratoren ha aktivert Web-tjenester i Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Det er ikke støtte for nettverk der autentiserte stedfortredere brukes.

## Bruke Mail Merge for Word

Du kan bruke Mail Merge for Word til å laste ned Oracle CRM On Demand-dataene til Microsoft Word for å lage en direkteutsendelse eller en masseutsendelse av e-post. Du må konfigurere Mail Merge for Word-malene før du kan gjøre dette.

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Laste ned Mail Merge for Word-malen](#) (på side 693)
- [Opprette Mail Merge for Word-maler](#) (på side 694)
- [Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word](#) (på side 695)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word](#) (på side 692)

## Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word

Mail Merge for Word inneholder verktøylinjen On Demand Integration, som brukes til å opprette utskriftsflettinger med Oracle CRM On Demand-data.

**MERKNAD:** Hvis du bruker Microsoft Office 2007, er verktøylinjen On Demand Integration tilgjengelig i fanen Tillegg. Klikk på fanen Tillegg hvis du vil vise alle valgene for On Demand Integration.

Valgene som er tilgjengelige på verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
1. Hent data fra On Demand	Gir deg muligheten til å logge på Oracle CRM On Demand og laste ned data til Microsoft Word. Valgene er Kontaktpersoner, Kundeemner, Firmaer, Salgsmuligheter, Serviceforespørsler og Bruk lagret liste. Hvis du velger Bruk lagret liste, kan du velge en eksisterende datakilde som er lagret som en liste på datamaskinen.
2. Begrens mottakere	Gir deg muligheten til å velge hvilke mottakere du vil korrespondere med, fra de nedlastede dataene.



Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
3. Presiser melding	<p>Inneholder følgende valg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Autotekst.</b> Gir deg muligheten til å sette inn forhåndsbestemte felt i meldingen. Du kan for eksempel sette inn en avsluttende linje i hver melding ved hjelp av valget Autotekst.</li> <li>■ <b>Sett inn Oracle-felt.</b> Gir deg muligheten til å sette inn felt fra Oracle CRM On Demand-posten i meldingen. Du kan for eksempel velge å sette inn Full_Name i hilsenen i hver melding.</li> </ul>
4. Forhåndsvisning	Gir deg muligheten til å forhåndsvisne hver melding. Du kan bruke pilene til å bla gjennom hver melding.
5. Skriv ut eller send melding	Gir deg muligheten til å flette dataene inn i malen og skrive ut, flette inn i et eget Word-dokument eller flette inn i enkeltstående adresserte e-postmeldinger og sende dem.
6. Logg som On Demand-aktivitet	Gir deg muligheten til å opprette en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post for korrespondansen. Denne enkeltstående aktiviteten er knyttet til hver mottaker av meldingen. Teksten for den sendte malen blir automatisk satt inn i beskrivelsen av denne aktiviteten.

## Laste ned Mail Merge for Word-malen

Malen Utskriftsfletting for Word legger til verktøylinjen for integrering av On Demand i Microsoft Word. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned malen.

### *Slik laster du ned malen Mail Merge for Word*

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand, og logg på My Oracle Support.  
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg.  
Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, må du registrere deg som en ny bruker.
- 2 Klikk på koblingen Nedlastinger på siden Kunnskap i My Oracle Support, og klikk deretter på koblingen for å laste ned Oracle-malen Utskriftsfletting for Word.
- 3 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen.

## Opprette Mail Merge for Word-maler

Verktøylinjen Mail Merge for Word (verktøylinjen On Demand Integration) er knyttet til hver malfil. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter en Mail Merge for Word-mal ved hjelp av verktøylinjen On Demand Integration. Når du bruker verktøylinjen til å opprette Mail Merge for Word-maler, kan du være sikker på at dataene i Oracle CRM On Demand støtter de personlige tilpasningene du bygger inn i malen.

### Om å åpne Mail Merge for Word-maler

Du må alltid åpne de opprinnelige malfilene for å kontrollere at Mail Merge for Word er knyttet til maler du oppretter eller endrer. Se tittellinjen for å kontrollere at du har åpnet den opprinnelige malfilen. Tittelen på dokumentet må ha filtypen DOT.

**MERKNAD:** Ikke dobbeltklikk på filen for å åpne den, siden denne handlingen åpner et nytt Word-dokument basert på malfilen. Hvis du lagrer eventuelle endringer mens du er i denne modusen, lagrer du et vanlig Word-dokument uten verktøylinjen On Demand Integration tilknyttet.

### *Slik oppretter eller endrer du Mail Merge for Word-maler*

- 1 Høyreklikk på Mail Merge for Word-malen som du lastet ned og lagret lokalt, og velg Åpne.  
Filen åpnes i Microsoft Word.
  - 2 Opprett en vanlig korrespondanse ved hjelp av verktøylinjen On Demand Integration og Word-funksjonaliteten.  
  
Du kan begrense mottakere, sette inn felt fra Oracle CRM On Demand, forhåndsviser og så videre. Hvis du vil ha bestemte detaljer om hvordan du oppretter en korrespondanse ved hjelp av verktøylinjen, se [Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word](#) (på side 695).
  - 3 Opphev koblingen mellom datakilden og malen på følgende måte før du lagrer malen:
    - a Klikk på knappen Oppsett for hoveddokument på verktøylinjen for utskriftsfletting i Microsoft Word.
    - b Klikk på valgknappen Vanlig Word-dokument i dialogboksen Hoveddokumenttype.  
  
**MERKNAD:** Hvis verktøylinjen for utskriftsfletting i Microsoft Word ikke vises, får du tilgang til den ved å klikke på Vis, Verktøylinjer og deretter Utskriftsfletting på menylinjen i Word. Hvis du bruker Microsoft Office 2007, klikker du på fanen Utsendelser og deretter på Start utskriftsfletting.
- ADVARSEL:** Hvis du lagrer og publiserer en mal før du kobler fra datakilden, blir det gjort forsøk på å koble filen til en datakilde på den lokale datamaskinen når den brukes.
- 4 Gjør ett av følgende:
  - Hvis du lagrer en ny mal, velger du Fil og deretter Lagre som.
  - Hvis du lagrer endringer i en eksisterende mal, velger du Fil og deretter Lagre.

## Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word

Du kan bruke Mail Merge for Word til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand og flette dem inn i et Word-dokument. I fremgangsmåten nedenfor brukes Kontaktpersoner som et eksempel, men du kan også opprette utskriftsflettinger ved hjelp av Oracle CRM On Demand-data fra Kundeemner, Firmaer, Salgsmuligheter og Serviceforespørsler eller ved hjelp av en mottakerliste du har lagret lokalt.

**MERKNAD:** Du kan laste ned maksimalt 4 000 poster.

### *Slik oppretter du en direkteutsendelse eller masseutsendelse av e-post ved hjelp av Mail Merge for Word*

- 1 Åpne Word-malfilen du vil bruke til direkteutsendelse.
- 2 Klikk på Hent data fra On Demand på verktøylinjen On Demand Integration, og klikk deretter på Kontaktpersoner.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i Oracle On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Gjør følgende i dialogboksen Definer liste:
  - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned til Word, i fanen Filtre.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).
  - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt. Du kan velge maksimalt 40 felt.

Systemet leser den gjeldende malen og velger de nødvendige feltene automatisk. Du kan velge flere felt du vil sette inn i malen, hvis du vil tilpasse meldingen ytterligere.

**MERKNAD:** Du må også velge andre opplysningsfelt som kan være nødvendige for å sende meldingen. Hvis du for eksempel har tenkt å foreta en masseutsendelse av e-post, må du inkludere e-postadressen i mottakerfilen.
  - c Klikk på OK.
- 5 Gjør ett av følgende i dialogboksen Lagre liste?:
  - a Klikk på Ja hvis du vil lagre listen til bruk senere. Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen Lagre som, og klikk deretter på Lagre.
  - b Klikk på Nei og deretter på OK hvis du har tenkt å bruke listen bare én gang. Hvis du velger dette alternativet, lagres listen som en midlertidig fil som blir slettet etter bruk.
- 6 Du kan gjøre følgende i dialogboksen Mottakere for utskriftsfletting:
  - Fjerne merket i avmerkingsbokser for å fjerne mottakere fra denne korrespondansen.
  - Merke av i avmerkingsbokser for å inkludere mottakere i denne korrespondansen.

Klikk på OK når du er ferdig med å redigere mottakere.

**MERKNAD:** Du kan åpne dialogboksen *Mottakere for utskriftsfletting* ved å klikke på *Begrens mottakere* på verktøylinjen *On Demand Integration*.

- 7 Klikk på *Presiser melding* hvis du vil sette inn felt fra Oracle CRM On Demand eller autotekst i Word-dokumentet. Hvis du vil ha flere opplysninger om knappen *Presiser melding*, se [Bruke Mail Merge for Word](#) (på side 692).
- 8 Klikk på *Forhåndsvisning*, og bruk pilknappene til å rulle gjennom hver melding for å se hvordan de ser ut når du skriver dem ut eller sender dem via e-post.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om knappen *Forhåndsvisning*, se [Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail Merge for Word](#) (på side 692).
- 9 Klikk på *Skriv ut* eller *Send melding*, og gjør deretter ett av følgende:
  - a Velg *Flett til dokument* hvis du vil sende meldingen til et annet Word-dokument.
  - b Velg *Flett til utskrift* hvis du vil skrive den ut.
  - c Velg *Send som e-post* hvis du vil distribuere den som en masseutsendelse av e-post.
  - d Velg *Send som faks* hvis du vil distribuere den som en masseutsendelse av faks.  
**MERKNAD:** Hvis du vil distribuere korrespondanse som en masseutsendelse av faks, må du først konfigurere Microsoft Office. Hvis du vil ha flere opplysninger, søker du etter "faks" i hjelpefilene for Microsoft Office.
- 10 (Valgfritt) Klikk på *Logg som On Demand-aktivitet* hvis du vil opprette én aktivitet i Oracle CRM On Demand som blir knyttet til alle kontaktpersonene som er valgt for utskriftsflettingen. Feltet *Beskrivelse* for aktiviteten fylles ut automatisk med teksten for malen. Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen *Oppgaver*, og klikk deretter på *Lagre*.

## Bruke Reports and Analysis for Excel

Du kan bruke *Reports and Analysis for Excel* til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand til Microsoft Excel og arbeide med dataene for å opprette rapporter. Denne delen inkluderer følgende emner:

- [Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel](#) (på side 697)
- [Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel](#) (på side 697)
- [Laste ned malen Reports and Analysis for Excel](#) (på side 698)
- [Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel](#) (på side 698)

## Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel inneholder verktøylinjen On Demand Integration, som du kan bruke til å opprette rapporter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Hvis du bruker Office 2007, er verktøylinjen On Demand Integration tilgjengelig i fanen Tillegg. Klikk på fanen Tillegg hvis du vil vise alle valgene for On Demand Integration.

Verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
Konfigurer On Demand-rapport	Du kan bruke dette valget til å logge på Oracle CRM On Demand og laste ned data til Excel.
Oppdater On Demand-rapport	Oppdaterer data du viser i Excel, med de siste dataene som er tilgjengelige fra Oracle CRM On Demand.

## Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel

Du kan bruke Reports and Analysis for Excel til å laste ned data fra Oracle CRM On Demand og endre dem i Microsoft Excel. Når du klikker på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration i Reports and Analysis for Excel, vises dialogboksen Konfigurer rapporter. Du kan bruke dialogboksen Konfigurer rapporter til å redigere eksisterende rapporter, opprette nye rapporter eller fjerne eksisterende rapporter. Valgene som er tilgjengelige i dialogboksen Konfigurer rapporter, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp	Kommentarer
Rediger rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil endre filterinnstillingene og feltene som er inkludert i den valgte rapporten.
Ny rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil opprette en egendefinert rapport for den valgte posttypen. Du kan angi filterkriterier mot hvert av standardfeltene og de egendefinerte feltene for denne posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir filterkriterier i lister, se <a href="#">Arbeide med lister</a> (på side 71).
Fjern rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil fjerne en rapport fra Excel-arbeidsboken.
Kjør rapport	Klikk på denne knappen hvis du vil kjøre den valgte rapporten. Når du har kjørt rapporten, blir den lagt til som et nytt regneark i arbeidsboken.
Avslutt	Klikk på denne knappen hvis du vil lukke dialogboksen Konfigurer rapporter.

## Laste ned malen Reports and Analysis for Excel

Malen Rapporter og analyser for Excel legger til verktøylinjen for integrering av Oracle CRM On Demand i Microsoft Excel. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned malen.

### *Slik laster du ned malen Rapporter og analyser for Excel*

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på fanen Support.
- 3 Klikk på Pålogging for My Oracle Support.
- 4 Klikk på Logg på, og angi deretter påloggingsopplysningene dine.
- 5 Skriv inn 433624.1 i feltet Søk i kunnskapsbase, og start søket.
- 6 Klikk på koblingen for Oracle-malen Rapporter og analyse for Excel.
- 7 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen (ZIP-fil).
- 8 Pakk ut ZIP-filen i en lokal katalog.

## Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel

Denne delen inneholder følgende emner:

- Kjøre eksisterende rapporter
- Opprette nye rapporter

### Kjøre eksisterende rapporter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kjører en eksisterende rapport ved hjelp av Reports and Analysis for Excel. Den inneholder også et valgfritt trinn med en beskrivelse av hvordan du redigerer en eksisterende rapport. Når du har kjørt rapporten, kan du arbeide med dataene i arbeidsboken. Du kan bygge pivottabeller, pivotdiagrammer og diagrammer samt beregne felt på basis av opplysninger som er inkludert i rapportregnearkene.

**MERKNAD:** Når du legger til pivottabeller, pivotdiagrammer og diagrammer, bør du opprette dem i nye regneark, ellers kan det hende at de blir overskrevet når du oppdaterer rapportene.

### *Slik kjører du eksisterende rapporter*

- 1 Åpne Excel-malfilen.

- 2 Klikk på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration.
- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i CRM On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg ønsket posttype for rapporten fra rullegardinlisten Velg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgene er Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet, Kundeemner, Serviceforespørsel eller Løsning.  
De tilgjengelige rapportene for den valgte posttypen vises i listen Tilgjengelige rapporter. Du kan redigere en eksisterende rapport, fjerne en eksisterende rapport eller opprette nye rapporter. Hvis du vil ha flere opplysninger om dialogboksen Konfigurer rapporter, se [Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel](#) (på side 697). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter nye rapporter, se Opprette nye rapporter i dette emnet.
- 5 Velg en eksisterende rapport fra listen Tilgjengelige rapporter.
- 6 (Valgfritt) Klikk på Rediger rapport hvis du vil endre filterinnstillingene og feltene som er inkludert i den valgte rapporten.
  - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned, i fanen Filtre i dialogboksen Definer rapport.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).
  - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt, og klikk deretter på OK.  
**MERKNAD:** Du kan velge opptil 100 felt som du vil inkludere i en rapport.
- 7 Klikk på Kjør rapport.  
De forespurte dataene blir satt inn i Excel-arbeidsboken som et nytt regneark med navnet på rapporten.
- 8 Klikk på Avslutt i dialogboksen Konfigurer rapporter hvis du vil begynne å redigere data i Excel.
- 9 Klikk på Oppdater On Demand-rapport hvis du vil oppdatere dataene du redigerer i Microsoft Excel, med de siste dataene fra Oracle CRM On Demand.  
**MERKNAD:** Når du klikker på Oppdater On Demand-rapport, blir hvert rapportarbeidsark overskrevet med de siste opplysningene fra Oracle CRM On Demand.

## Opprette nye rapporter

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter og kjører en ny rapport ved hjelp av Reports and Analysis for Excel.

### *Slik oppretter du nye rapporter*

- 1 Åpne Excel-malfilen du vil bruke til å opprette rapporten.
- 2 Klikk på Konfigurer On Demand-rapport på verktøylinjen On Demand Integration.

- 3 Fyll ut de aktuelle feltene i dialogboksen for pålogging i CRM On Demand, og klikk på Logg på for å logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Velg posttypen du vil bruke for rapporten, fra rullegardinlisten Velg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgene er Firma, Kontaktperson, Kundeemner, Salgsmulighet, Serviceforespørsel eller Løsning.  
De tilgjengelige rapportene for den valgte posttypen vises i listen Tilgjengelige poster.
- 5 Klikk på Ny rapport for å opprette din egen spørring.  
**MERKNAD:** Når du oppretter en ny rapport, kan du opprette en egendefinert rapport for en valgt posttype. Du kan angi filterkriterier mot hvert av standardfeltene og de egendefinerte feltene for denne posttypen.
- 6 Gjør følgende i dialogboksen Definer rapport:
  - a Definer kriteriene for dataene du vil laste ned, i fanen Filtre.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter filtre, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).
  - b Velg de bestemte opplysningsfeltene du vil laste ned, i fanen Felt, og klikk deretter på OK.  
**MERKNAD:** Du kan velge opptil 100 felt som du vil inkludere i en rapport.
- 7 Skriv inn et navn for denne rapporten for fremtidig bruk, i feltet Rapportnavn i dialogboksen Lagre rapporter, og klikk deretter på Lagre.
- 8 Velg rapporten du nettopp opprettet, i dialogboksen Konfigurer rapporter, og klikk på Kjør rapport.  
Rapporten du opprettet, vises som et regneark i Excel med navnet du skrev inn.
- 9 Når du har lagt til alle rapportene du trenger, klikker du på Avslutt for å lukke dialogboksen Konfigurer rapporter og begynne å arbeide med dataene i regnearket.
- 10 Klikk på Oppdater On Demand-rapport hvis du vil oppdatere dataene du redigerer i Microsoft Excel, med de siste dataene fra Oracle CRM On Demand.  
Når du klikker på Oppdater On Demand-rapport, blir alle rapportregneark i arbeidsboken oppdatert.

## Bruke segmenteringsveiviseren

Ved hjelp av segmenteringsveiviseren kan du definere kontaktpersonsegmenter, basert på flere posttyper. Et segment er en liste over kontaktpersoner fra Oracle CRM On Demand. Dette området omfatter følgende emner:

- [Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren](#) (på side 701)
- [Om segmenteringsveiviseren](#) (på side 701)
- [Laste ned segmenteringsveiviseren](#) (på side 702)
- [Opprette segmenter](#) (på side 702)



- [Laste opp segmenter](#) (på side 705)
- [Eksportere segmenter](#) (på side 705)

## Om målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren

Segmenteringsveiviseren inneholder målbyggerverktøylinjen, som brukes til å opprette kontaktpersonsegmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand.

Tabellen nedenfor beskriver målbyggerverktøylinjen i segmenteringsveiviseren.

Valg på verktøylinjen	Beskrivelse
Håndter segmenter	Gjør at du kan opprette og oppdatere segmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand, og eksportere segmenter som CSV-filer.
Oppdater segment	Oppdaterer dataene du viser i Microsoft Excel, med de nyeste tilgjengelige dataene fra Oracle CRM On Demand.
Last opp segmenter	Laster opp listen over segmenter fra segmenteringsveiviseren til Oracle CRM On Demand.

## Om segmenteringsveiviseren

Du kan bruke segmenteringsveiviseren til å generere kontaktpersonsegmenter (det vil si lister over kontaktpersoner) basert på en kombinasjon av firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og serviceforespørselsfelt i Oracle CRM On Demand. De resulterende segmentene er flerdimensjonale kundelister for målrettede kampanjer.

Du kan opprette følgende segmenttyper:

- **Dynamisk segment.** Dynamiske segmenter kan oppdateres når det er behov for det. Når du oppdaterer et dynamisk segment, blir filtrene som er lagret med segmentet, brukt på nytt på postene i Oracle CRM On Demand, og segmentet oppdateres slik at det inkluderer nye poster. Det nye segmentet overskriver det forrige segmentet.
- **Statisk segment.** Statiske segmenter opprettholdes som et stillbilde. Med et statisk segment kan du også manuelt velge kontaktpersonene som skal tas med i listen. Du kan ikke oppdatere et statisk segment.
- **Eksternt segment.** Eksterne segmenter er basert på data fra eksterne systemer eller kilder. Segmenteringsveiviseren finner poster i Oracle CRM On Demand som samsvarer med den eksterne listen over data, og returnerer koblede kontaktpersoner.

Med segmenteringsveiviseren kan du gjøre følgende:

- Laste opp segmenter som kampanjemottakere i Oracle CRM On Demand
- Eksportere segmenter som CSV-filer

## Scenario for bruk av segmenteringsveiviseren

Markedsføringsteamet planlegger å holde et markedsføringsarrangement i Tyskland for ledere i bilindustrien. På arrangementet kan lederne i selskapet ditt hjelpe til med å lukke store, aktive salgsmuligheter før kvartalet er omme.

Du bruker disse filtrene for å generere et segment som støtter opp under dette forretningsbehovet:

- Jobbtittel for kontaktperson er satt til Administrerende direktør.
- Firmasted er satt til Tyskland.
- Firmabransje er satt til Bilindustri.
- Salgsfase for salgsmulighet er satt til Salgsmulighet for forhandling.
- inntekt er over 1 000 000 euro.

Det resulterende segmentet er en liste over kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand som oppfyller alle kriteriene du har definert.

Hvis en kontaktpersonpost skal tas med i listen, må den for eksempel (i tillegg til å ha jobbtittelen Administrerende direktør) være koblet til firma- og salgsmulighetposter som oppfyller kriteriene for posttypene.

## Laste ned segmenteringsveiviseren

Segmenteringsveiviseren inneholder målbyggerveiviseren, som brukes til å opprette kontaktpersonsegmenter ved hjelp av data fra Oracle CRM On Demand. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster ned segmenteringsveiviseren (en Excel-fil).

### *Slik laster du ned segmenteringsveiviseren*

- 1 Klikk på koblingen Opplæring og support øverst i Oracle CRM On Demand, og logg på My Oracle Support.  
Hvis du allerede har en konto på Oracle.com, kan du logge på My Oracle Support uten å registrere deg. Hvis du ikke har en konto på Oracle.com, må du registrere deg som ny bruker før du logger på.
- 2 Klikk på Nedlastinger på siden My Oracle Support, og *klikk deretter på Segmenteringsveiviser*.
- 3 Følg instruksjonene på Web-siden for å laste ned malen (ZIP-fil).
- 4 Pakk ut ZIP-filen i en lokal katalog.

## Opprette segmenter

Når du oppretter et segment, angir du først segmenttypen du vil opprette. Deretter setter du opp filtre for å definere segmentet, skriver inn et navn for segmentet og genererer segmentet fra poster i Oracle CRM On Demand.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter et segment.

**Før du begynner.** Kontroller at filterverdiene du angir, samsvarer med verdiene i postene du vil ta med i segmentet. Hvis du vil ha flere opplysninger om filtrering av lister i Oracle CRM On Demand, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

**MERKNAD:** Segmenteringsveiviseren støtter ikke plukklistefelt med flere valg.

### *Slik oppretter du et segment*

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Hvis du blir bedt om det, angir du eventuelle valg for aktivering av makroer.
- 4 Hvis du blir bedt om det, logger du på med e-postadressen og passordet for Oracle CRM On Demand.
- 5 Klikk på Ny i vinduet Håndter segmenter.
- 6 Velg segmenttypen i vinduet Nytt segment.
  - **Dynamisk.** Gjør at du kan lagre kriteriene for segmentet og oppdatere det med de nyeste opplysningene fra Oracle CRM On Demand.
  - **Statisk.** Gjør at du først kan filtrere en liste over kontaktpersoner, og deretter velge hvilke kontaktpersoner som skal tas med i segmentet.
  - **Eksternt.** Gjør at du kan bruke en ekstern liste over data (ekstern CSV-fil) til å hente en liste over kontaktpersoner fra Oracle CRM On Demand. Med denne segmenttypen kan du basere segmentene på en tredjepartsfil du kanskje har kjøpt eller trukket ut fra andre interne datasystemer.

Segmenteringsveiviseren genererer segmentet ved å sammenligne poster i Oracle CRM On Demand med postene i CSV-filen. Du kan angi feltene du vil bruke når du sammenligner poster.
- 7 (Bare dynamiske eller statiske segmenter) Definer filtrene som skal brukes på de ulike posttypene, i vinduet Angi segmentfiltere.
 

**MERKNAD:** Filterverdier for numeriske felt må angis uten bruk av skilletegn for tusen, og de må bruke et punktum (.) som desimalskilletegn. Angi for eksempel 1000.50 for ett tusen og femti cent i et amerikansk valutafelt.

  - a Klikk på fanen som tilsvarer posttypen for det første filteret.
  - Når du angir filtre i en posttype, blir kontaktpersoner som er koblet til poster som oppfyller kriteriene, tatt med i segmentet.
  - b Velg feltet, betingelsen og filterverdien for å definere det første filteret.
  - c Gjenta trinn a og trinn b til du har definert alle filtrene for dette segmentet.
  - d Klikk på Lagre segment.
- 8 (Bare eksterne segmenter) Definer segmentet som følger:

- a** Angi posttypen den eksterne listen inneholder, i vinduet Ekstern liste, og angi om du vil bruke flere kontaktpersonfiltre.
- b** Velg CSV-filen i vinduet Søk etter ekstern liste.
- c** Velg feltene du vil bruke til å fastsette samsvar mellom CSV-filen og Oracle CRM On Demand-feltene i segmenteringsveiviseren, i vinduet Ekstern liste. Tilordne deretter feltene fra CSV-filen til de tilsvarende Oracle CRM On Demand-feltene, og klikk på Lagre.

- 9** Skriv inn et navn for segmentet i vinduet Lagre segment, og klikk på Lagre.

Segmenteringsveiviseren genererer en kontaktliste med poster som oppfyller alle kriteriene du har definert. Listen vises i et nylig opprettet regneark med etiketten du brukte som segmentnavn.

**MERKNAD:** Når segmenteringsveiviseren genererer segmentet, returnerer det bare postene du har tilgang til i Oracle CRM On Demand.

- 10** (Valgfritt, bare statiske segmenter) Velg eller fjern kontaktpersoner i vinduet Vis medlemmer, og klikk på Lagre.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer et dynamisk segment.

**MERKNAD:** Når du oppdaterer et dynamisk segment, blir segmentet overskrevet og kan ikke gjenopprettes.

### *Slik oppdaterer du et dynamisk segment*

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Oppdater segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Velg segmentet i vinduet Oppdater dynamiske segmenter.
- 4** Klikk på Oppdater.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppdaterer et dynamisk eller statisk segment.

### *Slik oppdaterer du et dynamisk eller statisk segment*

- 1** Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2** Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3** Velg det dynamiske eller statiske segmentet du vil oppdatere.
- 4** Klikk på Rediger.
- 5** Gjør ett av følgende:
  - For statiske segmenter velger eller fjerner du kontaktpersoner i vinduet Velg segmentmedlemmer.
  - For dynamiske segmenter oppdaterer du filtrene.

## 6 Klikk på Lagre.

Segmenteringsveiviseren genererer segmentet ved hjelp av de nylig definerte kriteriene.

## Laste opp segmenter

Du kan laste opp segmentene du oppretter i segmenteringsveiviseren, til Oracle CRM On Demand. Når du laster opp et segment, kobles kontaktpersonene i listen til en kampanje i Oracle CRM On Demand. Kontaktpersonene vises under Mottakere på siden Kampanjedetaljer.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du laster opp et segment til Oracle CRM On Demand.

**Før du begynner.** Opprett kampanjen du vil koble til segmentet, i Oracle CRM On Demand.

### *Slik laster du opp et segment*

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Last opp segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Gjør følgende i vinduet Last opp segmenter:
  - a Velg segmentene du vil laste opp.
  - b Velg kampanjen for dette segmentet.
  - c Velg leveransestatusen for mottakerne du laster opp.  
Verdien du velger, vises i kolonnen Leveransestatus under Mottakere på siden Kampanjedetaljer.
  - d Klikk på Last.

**MERKNAD:** Du kan laste opp totalt 30 000 mottakere i én kampanje.

## Eksportere segmenter

Du kan eksportere et segment som en CSV-fil, som du deretter kan distribuere til tredjeparter. Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du eksporterer segmenter.

### *Slik eksporterer du et segment*

- 1 Åpne malfilen for segmenteringsveiviseren (Excel).
- 2 Klikk på Håndter segmenter på målbyggerverktøylinjen.
- 3 Velg segmentet du vil eksportere, i vinduet Håndter segmenter, og klikk deretter på Eksport.

- 4 Flytt feltene du vil ta med, til området Valgte felt. Ordne dem i ønsket rekkefølge, og klikk deretter på Eksport.
- 5 Gi et navn til filen i vinduet Lagre som, og lagre den der du vil ha den.

# 14 Rapporter

---

Bruk hjemmesiden for rapporter til å opprette og vise rapporter og diagrammer om forretningsdataene. Hjemmesiden for rapporter inneholder en katalog for de tilgjengelige rapportene. Den er et startpunkt for kjøring, utskrift og lagring av rapporter. Hvis rollen din omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du også opprette egendefinerte rapporter på denne siden og gjøre dem tilgjengelige for ansatte i selskapet.

Du kan bruke utvelgeren for bok til å endre synligheten i forbindelse med ulike poster eller bøker. Hvis du vil ha flere opplysninger om synlighet i forbindelse med poster, og hvilke poster som er tilgjengelige for deg, se [Om synlighet til poster i analyser](#) (se "[Synlighet til poster i Analyse](#)" på side 708).

**MERKNAD:** Hvis du endrer feltene Standardspråk, Valuta og Land på sidene for personlig profil, blir ikke endringene gjenspeilet i alle rapporter og analyser før du logger av og på igjen. Det kan også hende at enkelte elementer i rapporter vises på et annet språk enn det som du har angitt som standard, avhengig av hva som er standardspråket for selskapet. Endringer av tidssonen gjenspeiles ikke i rapporter, men et annet verdsett initialiseres for øktvariablene som er avhengige av tidssoneverdien neste gang du logger på.

**Merknad for førstegangsbrukere:** Enkelte rapporter oppdateres hver natt, så det kan hende at det ikke vises data i rapporter de første 24 timene etter at du har logget på. Det vises for eksempel ikke data i rapporter om salgseffektivitet før denne innledende perioden er over.

Det finnes to typer rapporter:

- **Egendefinerte rapporter.** Egendefinerte rapporter er de som du og medarbeiderne dine oppretter. De er tilgjengelige under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter. Du får tilgang til de tidligere opprettede rapportene ved hjelp av koblingen Mine analyser. Du får tilgang til delte rapporter som er opprettet av deg og medarbeiderne dine, ved hjelp av koblingen Delte egendefinerte analyser. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du får tilgang til eksisterende egendefinerte rapporter, se [Konfigurere rapportmapper](#) (på side 721). Hvis du vil opprette en egendefinert rapport, klikker du på koblingen Utform analyser. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter en egendefinert rapport, se [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731).
- **Forhåndsbygde rapporter.** Forhåndsbygde rapporter er inkludert med Oracle CRM On Demand. De er tilgjengelige under Hurtiglister, Analyse av forventede ordrer, Salgseffektivitet, Kunder, Service og Markedsføringseffektivitet på hjemmesiden for rapporter. Du kan ikke redigere eller slette forhåndsbygde rapporter. Du kan imidlertid åpne, redigere og lagre disse rapportene med andre navn. Du kan bruke dem som utgangspunkt for en ny egendefinert rapport. Hvis du vil ha flere opplysninger om forhåndsbygde rapporter, se [Om forhåndsbygde rapporter](#) (på side 714).

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

[Om synlighet til poster i analyser](#) (se "[Synlighet til poster i Analyse](#)" på side 708)

[Om forhåndsbygde rapporter](#) (på side 714)

[Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers](#) (på side 719)

[Håndtere rapporter](#) (på side 720)

[Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731)

[Om begrensninger i rapporter](#) (på side 733)

[Instrumentpaneler](#) (på side 1003)

[Optimalisere ytelsen](#) (på side 997)

## Synlighet til poster i Analyse

Flere innstillinger i Analyse styrer synligheten. De brukes i følgende rekkefølge:

- 1 Innstillingen Tilgang til alle data i analyse (i rollerettigheter)
- 2 Innstillingen Emneområder for rapportering i brukerprofil
- 3 Innstillingen Historiske emneområder i brukerprofil
- 4 Bøker og bokutvelgeren
- 5 Brukerdelegering
- 6 Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster (i selskaps- og brukerprofiler)

En selskapsadministrator som bruker disse innstillingene, kan styre hvilke poster som vises i rapportene du kjører. En leder kan for eksempel vise lederens egne salgsmuligheter og salgsmulighetene til ansatte som rapporterer til denne lederen, men innstillingene for en selger begrenser salgsmulighetene til bare salgsmulighetene som tilhører selgeren.

### Innstillingen Tilgang til alle data i analyse

Brukere med rettigheten Tilgang til alle data i analyse i rolleoppsettene har fullt innsyn i alle dataene i hele organisasjonen, inkludert poster som er merket med Privat. Denne rettigheten gis vanligvis til selskapsadministratoren. Denne rettigheten overstyrer alle synlighetsinnstillinger for analyse.

Hvis brukerrollen ikke har rettigheten Tilgang til alle data i analyse, vil synlighetsinnstillingen for analyse som er angitt i selskaps- eller brukerprofilen, bestemme hvilke data brukeren kan vise i rapporter.

### Innstillingen Emneområder for rapportering

Denne innstillingen brukes vanligvis for alle brukere i organisasjonen som ikke er selskapsadministratorer. Denne innstillingen er tilgjengelig i både selskaps- og brukerprofiler. Hvis denne innstillingen ikke er definert i en brukerprofil, brukes innstillingen fra selskapsprofilen. Denne innstillingen har følgende verdier:



- **Ledersynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er direkte eid av dine underordnede, inkludert poster som er merket med Privat
- **Teamsynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er delt med deg via firma- og salgsmulighetsteamene samt via gruppetilordning

## Historiske emneområder

Denne innstillingen brukes vanligvis for alle brukere i organisasjonen som ikke er selskapsadministratorer. Denne innstillingen er tilgjengelig i både selskaps- og brukerprofiler. Hvis denne innstillingen ikke er definert i en brukerprofil, brukes innstillingen fra selskapsprofilen.

Denne innstillingen har følgende mulige verdier:

- **Ledersynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er direkte eid av dine underordnede, inkludert poster som er merket med Privat
- **Teamsynlighet.** Tillater at du viser egne data og alle dataene som er delt med deg via firma- og salgsmulighetsteamene samt via gruppetilordning
- **Full synlighet.** Kombinerer leder- og teamsynlighet, og viser data som du og dine underordnede eier, og data som er delt med deg og dine underordnede.

## Bøker og bokutvelgeren

Hvis du har innstillingen Full synlighet, gir funksjonen Bøker ytterligere kontroll over hvilke data som vises i rapporter. Ved hjelp av bokutvelgeren på rapportssidene kan du begrense dataene til dataene i en bok og eventuelle underbøker. Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis du er tilordnet til én eller flere bøker og bruker et analytisk emneområde (ikke for rapporter). Hvis du har rettigheten Tilgang til alle data i analyse, kan du vise alle data uansett hvilken bok som er valgt. Rollebasert Kan lese alle poster overstyrer også boksynligheten i Analyse.

En selskapsadministrator kan angi en standardbok for bokutvelgeren på rapportssidene for hver bruker. Du angir denne innstillingen i feltet Standardbok for analyse i brukerprofilen.

**Merknad:** Hvis standardboken i profilen din er en bok som ikke kan inneholde data, eller en bok som du ikke har tilgang til, får du en feilmelding om at du ikke har tilgang.

## Brukerdelegering

Funksjonen Brukerdelegering gir ytterligere kontroll over hvilke data som vises i rapporter. Ved hjelp av bokutvelgeren kan du vise data fra hvilken som helst bruker som har lagt deg til i listen Delegerte brukere. Du kan velge brukerens navn fra bokutvelgeren for å vise rapportdata for denne brukeren. Du viser ikke lenger egne data i rapporten, men bare dataene for den valgte brukeren. Synlighetsinnstillingen for analyse er imidlertid fortsatt i bruk. Hvis Rolf for eksempel har lagt deg til i listen Delegerte brukere og har synlighetsinnstillingen Ledersynlighet, viser du ikke nødvendigvis de samme dataene i rapporten som Rolf gjør, med mindre Ledersynlighet også er din innstilling.

### Innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster

Denne kontrollen finnes både i selskapsprofilen og brukerprofilene. Den fastsetter om Oracle CRM On Demand Answers tar i betraktning en rolles innstilling for Kan lese alle poster for posttyper. Når denne kontrollen er satt til Ja i selskapsprofilen eller til Ja eller Null i en brukerprofil, og hvis det er merket av for Kan lese alle poster for en posttype, kan en bruker vise alle poster for denne posttypen i rapporter. Når disse betingelsene ikke er oppfylt, fremtvinger Oracle CRM On Demand Answers standardinnstillingene for synlighet som er definert i emneområder for rapportering og analyse.

Hvis Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert for en bruker, ignorerer Oracle CRM On Demand Answers synlighetsinnstillingen i posttypene som er merket med Kan lese alle poster i rolledefinisjonen. For andre posttyper fremtvinger Oracle CRM On Demand Answers synlighet, som er basert på standardinnstillingene for synlighet for emneområder for rapportering og historiske emneområder. Hvis Rollebasert Kan lese alle poster for eksempel er aktivert for profilen din, synlighetsinnstillingen for emneområdene for rapportering er satt til Ledersynlighet, og Kan lese alle poster er angitt for Salgsmulighet, men ikke for kontaktpersonposttyper, vil alle salgsmuligheter vises når du kjører en rapport, men bare for kontaktpersoner som eies av deg og dine underordnede.

Selskaper og selskapsadministratorer må være klar over følgende når de bruker innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster i Analyse:

- Rollebasert synlighet for posttype overstyrer boksynlighet. Når du velger en bok i bokutvelgeren med den rollebaserte synligheten for posttype aktivert og innstillingen Kan lese alle poster definert i en posttype for rollen, vises alle poster for denne posttypen, og ikke bare postene i boken.
- Rollebasert synlighet for posttype overstyrer brukerhierarkiet og brukerdelegeringen i synligheten i Analyse. Når du velger en bruker i bokutvelgeren med rollebasert synlighet for posttype aktivert og innstillingen Kan lese alle poster definert i en posttype for rollen, vises alle poster for denne posttypen, og ikke bare postene du forventer å se for den valgte brukeren.
- I rapporter med to eller flere posttyper er synligheten til poster basert på posttypen med den mest restriktive synlighetskontrollen. Hvis den rollebaserte synligheten for posttype for eksempel er aktivert i kontaktpersonposttypen, men ikke i salgsmulighetsposttypen, og begge posttypene er i rapporten, viser Analyse bare salgsmulighetene brukeren har tilgang til, og de tilknyttede kontaktpersonene.
- I historiske emneområder er tilgang til ansattposttypen alltid basert på ledersynligheten. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke emneområder i sanntid. Synligheten for rollebaserte posttyper har ikke innvirkning på denne begrensningen.
- Tilgang til brukerkvoten er alltid basert på ledersynligheten i både emneområder i sanntid og historiske emneområder. Rollebasert synlighet for posttype har ikke innvirkning på denne virkemåten.

### Sikkerhet og datasynlighet i emneområder for analyse og rapportering

Dataene som vises i rapporter, er basert på sikkerheten og datasynligheten som er definert for posttyper, og standardinnstillingene for synlighet som er definert for emneområdene for analyse og rapportering. De fleste posttyper er sikret i alle emneområder, men det finnes unntak til denne regelen for å ivareta rapporteringsbehovene for tilknyttede posttyper, selv når disse tilknyttede posttypene ikke er eksplisitt delt eller eid av en bruker. Firmaposttypen er for eksempel bare sikret i emneområder der firma er den primære posttypen, men er ubegrenset i de øvrige emneområdene.

Formålet med å holde en posttype ubegrenset i et emneområde, er at det gjør det mulig å rapportere om tilknytningene mellom posttyper. I emneområdet Kundeemnehistorikk kan du for eksempel rapportere om

kundeemner som er eid eller delt av deg samt disse kundeemnenes tilhørende firmaer, selv når disse tilknyttede firmaene ikke er eid eller delt av deg.

Tabellen nedenfor gir en oversikt over synligheten for posttyper i de analytiske emneområdene.

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet	Full synlighet
Firma	Firmaadresse	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmakonkurrent	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmaer og partnere	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmaer og beslektede firmaer	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for kontaktpersoner for firmaer	Sikret	Sikret	Sikret
	Firmahistorikk	Sikret	Sikret	Sikret
	Historikk for firmateam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmakonkurrent	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmapartner	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Beslektet firma for firma	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Aktivitet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Aktiva	Alle	Sikret basert på firmaposttypen	Sikret basert på firmaposttypen	Sikret basert på firmaposttypen
Besøksaktivitet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kampanje	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Kontaktperson	Historikk for kontaktpersonsteam	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet	Full synlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret	Sikret
Kontaktpersoninteresser	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Kontaktpersoninntekt	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Forhandler	Historikk for forhandler	Sikret	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Ansatt	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Husholdning	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
MedEd	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Salgsmulighet	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Konkurrent for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Partner for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Portefølje	Alle	Sikret	Sikret	Sikret
Produktinntekt	Alle	Sikret	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for ledersynlighet og basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene for teamsynlighet
Kvote	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Kontaktperson for forbindelse	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset	Ubegrenset
Serviceforespørsel	Alle	Sikret	Sikret	Sikret

Tabellen nedenfor gir en oversikt over synligheten for posttyper i emneområdene for rapportering.

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Firma	Firmaer	Sikret	Sikret
	Firmaer og konkurrenter	Sikret	Sikret
	Firmaer og partnere	Sikret	Sikret
	Firmaer og beslektede firmaer	Sikret	Sikret
	Egendefinerte objekter 1, 2, 3 og firmaer	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmakonkurrent	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Firmapartner	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Beslektet firma for firma	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Aktivitet	Delte aktiviteter	Sikret basert på teamsynlighet	Sikret basert på teamsynlighet
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Aktiva	Alle	Sikret basert på firma	Sikret basert på firma
Kampanje	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Kontaktperson	Alle	Sikret	Sikret
Egendefinerte objekter 1–15	Alle	Sikret	Sikret
Ansatt	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Husholdning	Alle	Sikret	Sikret
Kundeemne	Alle	Sikret	Sikret
Salgsmulighet	Alle	Sikret	Sikret

Posttype	Emneområde	Ledersynlighet	Teamsynlighet
Konkurrent for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Partner for salgsmulighet	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Produktinntekt	Alle	Sikret	Sikret basert på salgsmulighetsposttypen for produktinntektene
Kvot	Alle	Sikret basert på ledersynlighet	Sikret basert på ledersynlighet
Kontaktperson for forbindelse	Alle	Ubegrenset	Ubegrenset
Serviceforespørsel	Alle	Sikret	Sikret

Merknader:

1. Synlighet for rollebasert posttype er aktivert for alle posttyper.
2. Boksynlighet i Oracle CRM On Demand Answers er aktivert for følgende posttyper: Firma, Aktivitet, Aktiva (basert på firma), Kontaktperson, Husholdning, Kundeemne, Salgsmulighet, Produktinntekt, Serviceforespørsel og Egendefinerte objekter 1-15. Boksynligheten i emneområder for rapportering viser poster i gjeldende bok, men i analytiske emneområder vises også poster i underbøkene.

## Om forhåndsbygde rapporter

Oracle CRM On Demand inneholder en del forhåndsbygde rapporter. Du kan ikke redigere eller slette forhåndsbygde rapporter. Du kan imidlertid åpne, redigere og lagre disse rapportene med ulike navn. Du kan bruke dem til å danne grunnlaget for en ny egendefinert rapport. Disse rapportene befinner seg på siden Hjemmeside for rapporter og er ordnet i følgende områder:

- Hurtiglister
- Analyse av forventede ordrer
- Salgseffektivitet
- Kunder
- Service

- Markedsføringseffektivitet
- Brukssporing

## Hurtiglister

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Salgsmuligheter etter firma	Viser en liste over alle salgsmuligheter etter firma
Salgsmuligheter etter salgsfase	Viser en liste over alle salgsmuligheter etter fase
Aktiviteter etter salgsmulighet	Oppretter og evaluerer en liste over alle aktivitetene etter salgsmulighet
Firmaer etter selger	Viser en liste over alle firmaer etter selger
Adresseliste for kontaktperson	Viser og skriver ut en distribusjonsliste over alle kontaktpersonene etter firma
Ansattliste	Viser en fullstendig liste over brukerne i Oracle CRM On Demand i selskapet

## Analyse av forventede ordrer

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse av forventede ordrer	Analyserer forventede ordrer for å identifisere salgsmuligheter og utfordringer
Inntektsanalyse for salgsmulighet	Analyserer inntektene for en salgsmulighet
Analyse av kvalitet på forventede ordrer	Evaluerer kvaliteten på avtalene og identifiserer det viktigste avtalene som kan inngås og lukkes raskt
Analyse av forventede ordrer for team	Analyserer avtalene etter team
10 på topp – salgsmuligheter	Viser og analyserer de ti beste avtalene
Historisk analyse av forventede ordrer	Analyserer forventede ordrer på historisk grunnlag for å evaluere gjeldende ytelse sammenlignet med tidligere forventninger
Kvartalsvis analyse av historisk forventet inntekt	Sammenligner den historiske forventede inntekten med gjeldende inntekt etter kvartal

Rapportnavn	Beskrivelse
Kvartalsvis analyse av historisk salgsmulighetsinntekt	Sammenligner den historiske salgsmulighetsinntekten med gjeldende inntekt etter kvartal
Kvartalsvis analyse av bokført inntekt	Sammenlignet den bokførte inntekten fra forrige kvartal med gjeldende inntekt
Salgsmulighet kontra forventet inntekt kontra bokført inntekt	Gir innsikt i en visning av den kvartalsvise inntektsytelsen
Analyse av historikk for salgsfase	Analyserer forventede ordrer og andre mål for historikk for salgsfase

### Salgseffektivitet

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Liste over beste utøvere	Viser, analyserer og identifiserer de beste utøverne i regionene, bransjene og så videre
Kvartalsvis analyse av salgseffektivitet	Analyserer salgseffektiviteten kvartal for kvartal etter underordnet
Analyse av salgseffektivitet for team	Analyserer salgseffektiviteten etter team
Aktivitetsanalyse for team	Analyserer teamaktivitet for å forbedre teamets produktivitet
Analyse av oppnåelsesgrad for team	Evaluerer effektiviteten i teamets oppnåelsesgrad
Analyse av gjennomsnittlig salgssyklus for team	Analyserer effektiviteten i gjennomsnittlig salgssyklus for teamet

### Kunder

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse av antall firmaer med salgsmulighet	Analyserer det totale antallet firmaer med salgsmuligheter etter ulike demografier
Analyse av antall firmaer	Analyserer det totale antallet firmaer etter ulike demografier
Kontaktpersonanalyse etter salgsmulighet	Analyserer antallet kontaktpersoner med salgsmuligheter etter flere kriterier



Rapportnavn	Beskrivelse
Kontaktpersonanalyse etter firma	Analyserer det totale antallet kontaktpersoner etter firmakriterier
10 på topp – kunder	Viser og analyserer de ti beste firmaene
Firmaanalyse	Analyserer firmaene og kundene
Analyse av bokført inntekt etter firma	Analyserer den bokførte inntekten etter firmademografier

## Service

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Serviceanalyse	Identifiserer viktige serviceproblemer og sporer servicetrender i området.
Servicerapportliste	Går gjennom en liste over de viktigste serviceforespørlene. Disse dataene oppdateres hver dag.
Analyse av aldersfordeling for gjeldende serviceforespørsel	Analyserer og administrerer aldersfordelingen for serviceforespørlene.
Analyse av åpen serviceforespørsel	Evaluerer og analyserer de åpne serviceforespørlene.
Analyse av antall serviceforespørsler	Evaluerer og analyserer det totale antallet serviceforespørsler.
Serviceanalyse for team	Analyserer serviceforespørsler etter teammedlem.

## Markedsføringseffektivitet

Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Status for aktiv kampanje	Analyserer ytelsesmålene for aktive kampanjer.
Resultater for fullført kampanje	Genererer diagrammer og sammenligner spesifikke ytelsesmål for fullførte kampanjer.
Kampanjeeffektivitet etter kampanjenavn	Evaluerer utvalgte ytelsesmål for fullførte kampanjer.
Kampanjeeffektivitet etter kampanjetype	Evaluerer utvalgte ytelsesmål etter kampanjetype for fullførte kampanjer.
Oppfølgingsanalyse for	Analyserer alders-, oppfølgings- og statustrendene

Rapportnavn	Beskrivelse
kundeemne	for kundeemner.
Kildeanalyse for kundeemne	Analyserer volumtrender for kundeemner etter kundeemnekilde.
Kildeanalyse for salgsmulighet etter lukningsdato	Sporer trenden for kundeemneskilder for salgsmuligheter basert på lukningsdatoen for salgsmuligheten.
Kildeanalyse for salgsmulighet etter opprettelsesdato	Sporer trenden for kundeemneskilder for salgsmuligheter basert på opprettelsesdatoen for salgsmuligheten.
Projisert inntekt	Vurderer fremtidig bokført inntekt. Vurderingen er basert på tidligere ytelsesmål.

## Brukssporing

Brukssporingsrapportene er tilgjengelige for brukere som har rettigheten Brukssporing. Tabellen nedenfor inneholder opplysningene.

Rapportnavn	Beskrivelse
Bruksanalyse for applikasjonsobjekt	Analyserer posttypebruk i applikasjonen etter kalenderkvartal i det valgte året.
Bruksgradsanalyse	Analyserer bruksgraden for applikasjonen basert på brukerpålogginger.
Oversikt over oppsett og konfigurasjon	Viser et sammendrag av applikasjonsoppsett og konfigurasjonsdetaljer for selskapet.
Brukerpålogginger etter rolle	Viser og analyserer brukerpålogginger etter rolle basert på kalenderår og -måned.
Brukerpålogginger etter de 25 hyppigste brukerne	Viser og analyserer de hyppigste brukerpåloggingene etter kalenderår og -måned.
10 på topp – sidevisninger	Viser og analyserer ytelsen til de 10 mest brukte sidevisningene i applikasjonen.
Prestasjonsmålinger for Analytics	Viser en analyse av ytelsen til spørringer og instrumentpaneler for rapportering og analyse.

## Rapportmålinger

Følgende målinger forekommer i noen av de tidligere rapportene:

- **Gjennomsnittlig avtalestørrelse.** Den gjennomsnittlige avtalestørrelsen basert på salgsmulighetsinntekten, som er omregnet til brukerens standardvaluta.
- **Kostnad per lukket salg.** Kostnaden delt på antall oppnådde.

- **Kostnad per kundeemne.** Kostnaden delt på antall kundeemner.
- **Kapitalavkastning.** Kapitalavkastningsgraden beregnes på grunnlag av den totale salgsmulighetsinntekten som er utledet fra kampanjen (inntekt) og den totale faktiske kostnaden for kampanjen (kostnad). Formelen er (inntekt minus kostnad) delt på kostnad.
- **Oppnåelsesgrad for salgsmulighet.** Oppnådde salgsmuligheter i prosent.

## Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers støtter flere former for kalendervalg:

- **Kalenderkvartal.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Hver måned er en hel måned og starter og slutter på samme dato.
- **Modellen 5-4-4.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Den første måneden er fem uker lang, og den andre og tredje måneden er fire uker lang.
- **Modellen 4-4-5.** En type regnskapskalender der regnskapsåret kan starte på hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskapsår med tolv måneder består av fire kvartaler med tre måneder hver. Den første måneden er fire uker lang, og den andre og tredje måneden er fem uker lang.
- **Egendefinert regnskapskalender.** En type regnskapskalender med unike start- og sluttdatoer for hvert år. Den gjør også at et selskap kan håndtere år som har 53 uker eller skuddår, på en unik måte.

Datodimensjonen er allerede generert for 20 år (2000 til 2020) for alle kalendertyper med unntak av Egendefinert regnskapskalender. Selskaper som er definert med kalendertypene Kalenderkvartal, 4-4-5 eller 5-4-4, kan derfor analysere regnskapsmålene for data med datoer innenfor dette området (2000 til 2020). Analyse av data etter regnskaps- og kalenderperioder ved tilgang eller sammenføring via datodimensjoner som er utenfor dette området, er ikke mulig.

Selskaper med en egendefinert regnskapskalender kan analysere regnskapsmålene via datodimensjonen bare for årene som er definert i Oracle CRM On Demand. Hvis du for eksempel definerer regnskapskalenderen for årene 2000 til 2010, kan du analysere regnskapsmålene bare for disse elleve årene. Hvis en post opprettes eller startes eller stopper på en dato som er utenfor dette området, er posten fortsatt synlig i rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, så lenge det ikke er tilgang eller sammenføring via datodimensjonstabellen.

Du må kjenne til følgende når selskapet bruker en egendefinert regnskapskalender:

- Hvis selskapet endrer typen regnskapskalender fra en standard eller vanlig regnskapskalender (Kalenderkvartal, 4-4-5, 5-4-4) til en egendefinert regnskapskalender, er ikke endringen umiddelbar. Selskapet må be om en fullstendig Trekk ut, omform, last for at endringen skal bli fullført.
- Hvis selskapet endrer regnskapskalenderen fra en standard eller vanlig regnskapskalender til en egendefinert regnskapskalender, er det ikke mulig å analysere de historiske stillbildene for forventede ordrer i Oracle CRM On Demand Answers for regnskapsårene som ikke ble definert i den egendefinerte regnskapskalenderen. Historiske stillbilder kan ikke justeres etter den nye kalenderdefinisjonen.

- Hvis selskapet endrer definisjonen av den egendefinerte regnskapskalenderen for et eksisterende år, gjenspeiles ikke denne endringen før en fullstendig Trekk ut, omform, last utføres.
- Definisjonen av den egendefinerte regnskapskalenderen for nye selskaper samt kalenderdefinisjoner for nye regnskapsår for eksisterende selskaper behandles i løpet av oppdateringen om natten.
- Feltet Kode for regnskapskalender i datodimensjonen kan brukes til å dekode definisjonen av regnskapskalenderen for selskaper i en standard eller vanlig regnskapskalender. For selskaper som bruker en egendefinert regnskapskalender, kan imidlertid ikke denne koden garanteres å være konsekvent, og den kan derfor ikke dekodes på en pålitelig måte.
- Selskaper som velger å bruke en egendefinert regnskapskalender, må angi definisjoner av regnskapskalender, med utgangspunkt i det tidligste tilgjengelige året, og fortsette sekvensielt uten gap i definisjonene av regnskapsår. Hvis du vil definere kalenderdefinisjoner for tidligere år, kan du gjøre det, men du må be om en fullstendig Trekk ut, omform, last.

## Håndtere rapporter

Utfør følgende oppgaver for å håndtere rapporter:

- [Konfigurere rapportmapper](#) (på side 721)
- [Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper](#) (på side 722)
- [Se gjennom rapportdata](#) (på side 724)
- [Skrive ut rapporter](#) (på side 725)
- [Kjøre rapporter](#) (på side 726)
- [Laste ned rapporter](#) (på side 728)
- [Slette rapporter](#) (på side 729)
- [Gi nytt navn til rapporter](#) (på side 729)
- [Kopiere og flytte rapporter](#) (på side 730)

Hvis rollen din omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan du også gjøre følgende:

- [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731)
- [Gjøre egendefinerte rapporter felles](#) (på side 953)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Rapporter](#) (på side 707)

## Konfigurere rapportmapper

Du kan sette opp rapportmapper og begrense brukerens tilgang til disse mappene. Etter dette er det bare brukere med tilgang til bestemte mapper som kan vise dem på sin hjemmeside for rapporter.

Oppsett av rapportmapper består av følgende generelle trinn:

- 1 Opprette mapper og undermapper (i Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Gi brukere tilgang til mapper (fra administrasjonssidene i Oracle CRM On Demand).  
For flere opplysninger om oppsett av brukertilgang, se [Sette opp brukertilgang til delte rapportmapper](#) (se "[Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper](#)" på side 722).
- 3 Fylle ut mapper med rapporter (i Oracle CRM On Demand Answers).

**Merknad:** Når du skal utføre denne prosedyren, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter egendefinerte rapporter.

### *Slik oppretter du en rapportmappe*

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg ett av disse valgene i vinduet Håndter analyser:
  - Mine mapper. Dette lagrer den nye mappen i din egen mappekatalog.
  - Delte mapper. Dette lagrer den nye mappen i den delte mappen for hele selskapet.
- 5 Hvis du vil opprette mappen som en undermappe i en annen mappe, åpner du den overordnede mappen.
- 6 Klikk på Opprett ny mappe.
- 7 Skriv inn mappenavnet og beskrivelsen.

**MERKNAD:** Begrens navn på rapportmapper til 255 tegn. Tilgang kan ikke konfigureres for delte rapportmapper med navn på over 255 tegn.

- 8 Klikk på Opprett mappe.

Når en mappe er opprettet, vises den på hjemmesiden for rapporter. Alle brukere med tilgang til mappen Delte egendefinerte analyser kan se nylig opprettede delte mapper for hele selskapet. Om nødvendig kan tilgang til den delte mappen begrenses ved å knytte brukerroller til den. Hvis ingen brukerroller er knyttet til mappen, er den tilgjengelig for alle.

Hvis en ny mappe opprettes i Mine mapper, vises den i mappen Mine analyser, som er tilgjengelig fra fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand. Denne mappen inneholder bare private rapporter. Andre brukere kan ikke se dem.

For flere opplysninger, se [Sette opp brukertilgang til delte rapportmapper](#) (se "Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper" på side 722).

### *Slik gir du nytt navn til en mappe*

- 1 Klikk på Gi nytt navn i mapperaden i vinduet Håndter analyser.
- 2 Skriv inn det nye navnet.
- 3 (Anbefalt) Velg Behold referanser til gammelt navn for dette elementet.
- 4 Klikk på Oppdater.

### *Slik sletter du en mappe*

- Klikk på Slett i mapperaden i vinduet Håndter analyser, og bekreft deretter slettingen.

### *Slik fyller du ut en rapportmappe med rapporter*

- Gjør ett av følgende:
    - Opprett rapporten, og lagre den deretter i mappen.
    - Kopier eller flytt en eksisterende lagret rapport fra én mappe til en annen.
- Hvis du vil ha flere opplysninger om kopiering og flytting av rapporter, se [Kopiere og flytte rapporter](#) (på side 730).

## Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper

Som standard har alle brukerroller tilgang til hver delte mappe. Du kan overstyre denne standarden ved manuelt å knytte bestemte roller til enkeltmapper. Hvis du imidlertid knytter en rolle til en mappe manuelt i Oracle CRM On Demand, oppheves tilgangen for alle andre brukerroller (bortsett fra administratorrollen) til denne mappen. Du må fortsette å knytte til hver rolle manuelt som skal ha tilgang.

Hvis du knytter en rolle til en mappe med undermapper, knyttes rollen også til alle undermappene. Du kan endre dette ved å gå til undermappen og angi nødvendige endringer.

Administratorrollen har tilgang til alle mapper hele tiden. Dette betyr at administratorrollen ikke kan knyttes til en mappe manuelt eller fjernes fra en mappe. En hvilken som helst egendefinert rolle som opprettes ved å kopiere administratorrollen, arver denne samme tilgangen til alle mapper hele tiden, uavhengig av om rollen er knyttet til eller koblet fra mapper manuelt.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter innhold.

**Slik setter du opp brukertilgang til en delt rapportmappe**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side i Oracle CRM On Demand (ikke Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering på hjemmesiden for administrasjon under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Delte egendefinerte analyser på siden Innholdshåndtering under Rapportmapper. På siden Liste over mapper vises alle undermapper for den overordnede mappen Delte egendefinerte analyser.

**MERKNAD:** Alle brukere har tilgang til rotmappen Delte egendefinerte analyser.

- 4 Velg en mappe som følger:
  - Hvis du vil definere synlighet for en mappe på toppnivå, klikker du på mappenavnet.
  - Hvis du vil definere synlighet for en undermappe, klikker du på koblingen Undermapper for den overordnede mappen til du kommer til ønsket mappe, og deretter klikker du på mappenavnet.
- 5 Slik gir du bestemte roller synlighet til mappen:
  - a Klikk på Legg til roller på siden Mappedetaljer.
  - b Klikk på oppslagsikonet ved siden av hvert felt for å knytte sammen brukerroller.
  - c Klikk på Lagre.
- 6 Slik fjerner du en rolle som tidligere er gitt synlighet til mappen:
  - a Velg Fjern på postnivåmenyen for rollen på siden Mappedetaljer.
  - b Bekreft at du vil fjerne rollen fra mappen.
- 7 Hvis du vil oppheve tilgangen til en rapportmappe for en brukerrolle, klikker du på Fjern.
- 8 Klikk på Lagre.

**TIPS:** Når du angir synlighet for en undermappe, kan du klikke på mappenavnet i feltet Overordnet mappe for å gå tilbake til siden Mappedetaljer for den overordnede mappen.

**Dele private rapporter**

Det er bare Oracle CRM On Demand-øktbrukeren som har tilgang til brukerens mappe Mine analyser for private rapporter. Mappen Mine analyser inneholder rapporter som er opprettet av brukeren, og deretter lagret som private. Brukere som har rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, kan dele private rapporter med andre ved å lagre den i den delte mappen for hele selskapet.

**Slik deler du en privat rapport**

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Naviger til analysen i dialogboksen Åpne analyse, velg den og klikk på OK.
- 5 Klikk på Lagre på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Velg en målmappe i dialogboksen Lagre analyse (for eksempel den delte mappen for hele selskapet) i mappen Delte mapper, og klikk på OK.

## Om deling og skjuling av forhåndsbygde rapporter

Forhåndsbygde rapporter deles med alle selskapsbrukere.

Rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser styrer om delte forhåndsbygde analyser kan vises til brukere for bestemte roller. Hvis Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser er aktivert for en brukerrolle, vises alle delte forhåndsbygde analyser i fanen Rapporter. Hvis rettigheten ikke er aktivert for brukerrollen, er alle forhåndsbygde analyser skjulte.

Hvis du vil skjule bestemte delte forhåndsbygde rapporter og vise andre, deaktiverer du rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser. Dette skjuler alle delte forhåndsbygde rapporter. Hvis du deretter vil dele bestemte forhåndsbygde rapporter, går du til Oracle CRM On Demand Answers, åpner rapporten du vil dele, og lagrer den i en delt mappe under den delte mappen for hele selskapet. Konfigurer tilgangen til den delte mappen etter behov.

**MERKNAD:** Rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser bestemmer om forhåndsbygde rapporter vises på hjemmesiden for rapporter. Den virker ikke inn på de andre hjemmesidene eller forhåndsbygde instrumentpanelene. Hvis rettigheten Gå til analyserapporter - Vis forhåndsbygde analyser er valgt, vises derfor forhåndsbygde rapporter både på hjemmesiden for rapporter og på forhåndsbygde instrumentpaneler og andre hjemmesider. Hvis den ikke er valgt, vises forhåndsbygde rapporter på de forhåndsbygde instrumentpanelene og andre hjemmesider, men ikke på hjemmesiden for rapporter.

## Se gjennom rapportdata

Rapportdata vises i lister, tabeller eller diagrammer. For mange rapporter kan du velge ulike kategorier for å omorganisere de samme dataene fra et annet perspektiv. Du kan for eksempel vise firmaene først gruppert etter område og deretter endre valget for å vise de samme dataene gruppert etter bransje.

Nullverdier vises som tomme felt i lister og tabeller, unntatt i følgende felt:

- ID-felt, for eksempel ID for firma, Kontaktperson-ID og så videre, der de vises som negative tall.
- Navnefelt for posttype, for eksempel Firmanavn, Fullt navn på kontaktperson, Navn på egendefinert objekt 1 og så videre, der de vises som *Uspesifisert*.

Når det gjelder diagrammer, kan du også drille ned på hvert segment for å vise postene som utgjør dette segmentet.

Mange diagramrapporter inneholder også en tabell med datamålinger til støtte, slik at du kan sammenligne relative og absolutte tall.



***Slik endrer du perspektivet på rapporten***

- Velg en annen kategori fra rullegardinlisten for å omorganisere de samme dataene fra et annet perspektiv.

***Slik viser du postene som utgjør et segment av diagrammet***

- Klikk på et segment i sektordiagrammet eller stolpediagrammet.

Det vises en liste over de underliggende salgsmulighetene, firmaene eller serviceforespørslene som bidrar til segmentet.

## Skrive ut rapporter

Du kan skrive ut en rapport fra hjemmesiden for rapporter. Hvis rollen din omfatter Håndter egendefinerte rapporter, kan du også skrive ut fra Oracle CRM On Demand Answers.

**TIPS:** Utseendet til en rapport blir best hvis du skriver ut i liggende modus.

***Slik skriver du ut en rapport fra hjemmesiden for rapporter***

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på koblingen for rapporten du vil skrive ut, på hjemmesiden for rapporter.
  - Hvis du vil skrive ut en forhåndsbygd rapport, klikker du på koblingen for rapporten på hjemmesiden for rapporter.
  - Hvis du vil skrive ut en egendefinert rapport, driller du ned i mappen Mine analyser eller mappen Delte analyser, og klikker på koblingen for den egendefinerte rapporten.
- 3 Rull til bunnen av rapportsiden, klikk på Utskriftsvennlig og velg HTML eller PDF, avhengig av hvilket format du ønsker.

Rapporten åpnes i et eget vindu.
- 4 Velg Fil og deretter Skriv ut på nettlesermenyen i rapportvinduet.
- 5 Velg dine preferanser i utskriftsvinduet, og skriv ut rapporten.
- 6 Lukk rapportvinduet.

***Slik skriver du ut en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse på Oracle CRM On Demand Answers-siden.

- 4 Finn og velg analysen du vil skrive ut, i dialogboksen Åpne analyse, og klikk deretter på OK.
- 5 Klikk på Forhåndsvis analyse på tittellinjen på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Rull til bunnen av rapporten, klikk på Utskriftsvennlig og velg HTML eller PDF.  
Rapporten åpnes i et eget vindu.
- 7 Velg Fil og deretter Skriv ut på nettlesermenyen i rapportvinduet.
- 8 Velg dine preferanser i utskriftsvinduet, og skriv ut rapporten.
- 9 Lukk rapportvinduet.

## Kjøre rapporter

Selv om du kan vise rapporter på ulike sider i applikasjonen, er hjemmesiden for rapporter ett punkt som gir tilgang til alle forhåndsbygde rapporter og felles egendefinerte rapporter.

### *Slik kjører du en rapport*

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

Rapportene grupperes under følgende kategorier på hjemmesiden for rapporter:

Kategori	Beskrivelse
Egendefinerte rapporter og analyser	Alle egendefinerte rapporter opprettes av brukere i selskapet. Rapporter som frigis til noen eller alle ansatte, er Delte egendefinerte analyser, mens private rapporter er Mine analyser. Det er bare brukere med roller som omfatter rettigheten Håndter egendefinerte rapporter, som kan opprette egendefinerte rapporter ved hjelp av koblingen Utform analyser.
Hurtiglister	Rapporter som brukes til standard listerapportering i stedet for interaktiv eller grafisk analyse.
Analyse av forventede ordrer	Rapporter du kan bruke i evalueringen av selskapets salgs- og teameffektivitet.
Salgseffektivitet	Rapporter du kan bruke i evalueringen av selskapets historiske og gjeldende trender og resultat for forventede ordrer.
Kunder	Rapporter du kan bruke i evalueringen av kvalitet og demografier når det gjelder firmaer og kontaktpersoner.
Service	Rapporter for evaluering av effektiviteten til serviceorganisasjonen.

Kategori	Beskrivelse
Kommunikasjon	Rapporter du kan bruke i evalueringen av statistikker for bruken av Oracle Contact On Demand, basert på hver arbeidsgruppe og hvert prosjekt.  Området Kommunikasjon vises hvis rollen din har rettigheten for å vise dette instrumentpanelet.
Markedsføringseffektivitet	Rapporter du kan bruke i evalueringen av effektiviteten til kampanjeaktiviteter og aktiviteter i administrasjonen av kundeemner.

- 2 Klikk på koblingen for den forhåndsbygde rapporten du vil kjøre, på hjemmesiden for rapporter, eller drill ned i en mappe for å klikke på koblingen til en egendefinert rapport du vil kjøre.

Rapportopplysningene vises på siden Rapporter.

- 3 Avhengig av den bestemte rapporten kan det hende at du kan gjøre følgende på siden Rapporter:

- Velg andre alternativer fra rullegardinlistene hvis du vil vise dataene fra et annet perspektiv.
- Plasser pekeren over et segment hvis du vil vise eksakte summer for segmentet i et diagram.
- Klikk på et segment hvis du vil vise postene som hører til segmentet. Listen for poster vises med de bestemte dataene.
- Velg et alternativ fra rullegardinlisten Rapporteringsnivå hvis du vil filtrere på et rapporteringsnivå:

Rapporteringsnivå	Beskrivelse
(Alle valg)	En rapport som kjører på data som eies av en bruker som øktbrukeren har synlighet til i Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport som kjører på data som bare eies av øktbrukeren.
1	Rapport som kjører på data som eies av brukere ett nivå lavere enn øktbrukeren i organisasjonshierarkiet og alle nivåer over det valgte nivået.
2	Rapport som kjører på data som eies av brukere to nivåer lavere enn øktbrukeren i organisasjonshierarkiet og alle nivåer over det valgte nivået.

- Hvis du vil laste ned rapporten, går du til bunnen av rapportsidene, klikker på Last ned, angir ønsket valg og følger deretter instruksjonene på skjermen for å laste ned rapporten.
- Hvis du vil oppdatere rapporten med gjeldende sanntidsdata (som er tilgjengelige for de fleste, men ikke alle, rapporter), klikker du på knappen Oppdater nederst på siden.
- Hvis du vil skrive ut rapporten, klikker du på koblingen Utskriftsvennlig nederst på siden.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Rapporter](#) (på side 707)

- [Se gjennom rapportdata](#) (på side 724)

## Laste ned rapporter

Du kan laste ned en rapport fra hjemmesiden for rapporter. Hvis rollen din omfatter Håndter egendefinerte rapporter, kan du også laste ned fra Oracle CRM On Demand Answers.

### *Slik laster du ned en rapport fra hjemmesiden for rapporter*

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på koblingen for rapporten du vil laste ned, på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Rull til bunnen av rapportsidene, klikk på koblingen Last ned, og velg ett av følgende alternativer fra rullegardinlisten:
  - Last ned til Microsoft Excel (for Excel 2002 eller senere)
  - Last ned til Excel 2000

**MERKNAD:** Det er ikke støtte for nedlasting av diagrammer til Excel 2000. Du kan bare laste ned data.

  - Last ned data (.csv)
  - Last ned data (.txt)
  - Last ned Web-side (MHTML)
- 4 Følg instruksjonene på skjermen for å laste ned rapporten.
- 5 Klikk på Tilbake til hjemmeside for rapporter for å gå tilbake til hjemmesiden for rapporter.

### *Slik laster du ned en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers*

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.  
Oracle CRM On Demand Answers vises på en egen side, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene.
- 3 Klikk på Åpne analyse under Åpne eksisterende analyse.
- 4 Finn og velg analysen du vil laste ned, i dialogboksen Åpne analyse, og klikk deretter på OK.
- 5 Klikk på Forhåndsvis analyse på tittellinjen på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Rull til bunnen av rapporten, klikk på koblingen Last ned, og velg ett av følgende alternativer:

- Last ned til Microsoft Excel (for Excel 2002 eller senere)
- Last ned til Excel (2000)
- Last ned data (.csv)
- Last ned data (.txt)
- Last ned Web-side (MHTML)

- 7 Følg instruksjonene på skjermen for å laste ned rapporten.
- 8 Klikk på Lukk vindu øverst til høyre i rapporten for å gå tilbake til siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Klikk på Lukk vindu på siden Oracle CRM On Demand Answers for å gå tilbake til hjemmesiden for rapporter.

## Importere den nedlastede rapporten

Velg Fil og deretter Åpne i Excel for å importere den nedlastede rapporten. Hvis dataene vises i én kolonne, merker du denne kolonnen og velger Data og deretter Tekst til kolonner. I enkelte versjoner av Excel kan du også dobbeltklikke på ikonet for den nedlastede filen i Windows Utforsker for å importere den nedlastede rapporten. Hvis du vil ha flere opplysninger om kompatibilitet med din versjon av Excel, kan du kontakte det interne IT-supportteamet.

## Slette rapporter

Du kan slette rapporter du har opprettet. Du kan ikke slette rapporter som andre brukere har opprettet.

### *Slik sletter du rapporter du har opprettet*

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på knappen Håndter analyser under Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg mappen som inneholder rapporten, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klikk på Slett i rapportraden, og bekreft deretter slettingen ved å velge Ja.
- 6 Klikk på Komme i gang øverst på siden for å gå tilbake til siden Komme i gang med svar.

## Gi nytt navn til rapporter

Du kan gi nytt navn til rapporter du har opprettet. Du kan bare gi nytt navn til rapporter du har opprettet, og ikke til rapporter andre brukere har opprettet.

### *Slik gir du nytt navn til rapporter du har opprettet*

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på knappen Håndter analyser under Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg mappen som inneholder rapporten du vil gi nytt navn, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klikk på Gi nytt navn i rapporttraden.
- 6 Oppdater feltet Navn.
- 7 Oppdater om nødvendig feltet Beskrivelse (opptil 2 000 tegn).  
Hvis rapporten er offentlig, vises teksten for feltene Navn og Beskrivelse nøyaktig som angitt på den ansattes hjemmeside for rapporter.
- 8 Klikk på Oppdater.
- 9 Klikk på Komme i gang øverst på siden for å gå tilbake til siden Komme i gang med svar.

## Kopiere og flytte rapporter

Du kan kopiere en rapport fra én mappe til en annen på to måter:

- Ved å åpne rapporten på siden Bygg og vis analyse i Oracle CRM On Demand Answers og deretter lagre rapporten i en annen mappe.

**MERKNAD:** Bruk denne metoden når du vil kopiere en rapport fra Min mappe til en delt mappe.

- Ved å bruke funksjonen for kopiering/flytting i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

**MERKNAD:** Ikke bruk denne metoden til å kopiere en rapport fra Min mappe til en delt mappe.

Du kan også bruke funksjonen for kopiering/flytting i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers til å flytte en rapport fra én mappe til en annen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer en rapport fra Min mappe til en delt mappe.

### *Slik kopierer du en rapport fra Min mappe til en delt mappe*

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

- 4 Naviger til rapporten du vil dele, i dialogboksen Åpne analyse, velg den og klikk på OK.
- 5 Klikk på Lagre på siden Bygg og vis analyse.
- 6 Naviger til mappen du vil kopiere eller flytte rapporten til, i dialogboksen Lagre analyse.
- 7 Klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kopierer eller flytter en rapport fra én mappe til en annen.

#### *Slik kopierer eller flytter du en rapport fra én mappe til en annen via vinduet Håndter analyser*

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klikk på Kopier/flytt i mapperaden i vinduet Håndter analyser.
- 5 Velg mappen du vil kopiere eller flytte rapporten til, i rapportkatalogen.
- 6 Klikk på Kopier eller Flytt.

## Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter)

**MERKNAD:** Hvis du vil opprette egendefinerte rapporter, må brukerrollen din omfatte rettigheten Håndter egendefinerte rapporter eller Håndter personlige rapporter.

Siden Komme i gang med Answers har koblinger for følgende handlinger:

- **Åpne eksisterende analyse.** Klikk på denne koblingen hvis du vil åpne en eksisterende analyse som er lagret i den private mappen eller den delte mappen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere rapporter](#) (på side 720).
- **Håndter analyser.** Klikk på denne koblingen hvis du vil slette eller gi nytt navn til en eksisterende analyse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere rapporter](#) (på side 720).
- **Opprett ny analyse.** Dette området inneholder koblinger til emneområder som danner grunnlaget for en egendefinert rapport.

### Opprette en ny analyse (egendefinert rapport)

Området Opprett ny analyse har to oversikter over emneområder som du kan bruke i rapporten: emneområder for analyse og emneområder for rapportering. De fleste rapporter bruker data fra ett emneområde. Du kan opprette en rapport ved hjelp av data fra to emneområder, men dette er en avansert oppgave.

Hvert emneområde inneholder datafelt (organisert i to dimensjoner) og de relaterte målingene.

Emneområdene for analyse bruker data som kompileres hver natt. Disse emneområdene har vanligvis historiske data eller trenddata, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn de som finnes i emneområder for rapporter. Dato og klokkeslett for siste oppdatering vises nederst på siden i rapporter som er laget på basis av emneområder for analyse. Hvis dette er første gang du logger på, vises ikke data fra historiske analyser i løpet av de første 24 timene.

Emneområdene for rapportering gir sanntidsanalyser. Dataene i disse rapportene kan bli endret i løpet av arbeidsdagen. Rapporter som er laget på basis av emneområder for rapportering, inneholder knappen Oppdater, slik at du kan oppdatere dem i sanntid. Hvis du vil ha flere opplysninger om emneområder, se [Om emneområder i rapporter](#) (på side 737).

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Kontroller at dataene du vil inkludere, ikke allerede er tilgjengelige i en forhåndsbygd rapport.
- Gjør deg kjent med begrensningene som gjelder for rapporter og posttyper for rapportering. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om begrensninger i rapporter](#) (på side 733).
- Se gjennom opplysningene om egendefinerte rapporter. Hvis du har lagt til nye felt, kan du bruke disse egendefinerte feltene i en rapport. Hvis du har endret visningsnavnene for felt, brukes de nye visningsnavnene i rapportene. Hvis du gir nytt navn til posttyper, for eksempel Firmaer, blir imidlertid ikke de nye navnene gjenspeilet i rapporten.

**MERKNAD:** Hvis du valgte alternativet for å legge til nye plukklisterverdier ved import av data, kan det hende at det tar 24 timer før disse nye plukklisterverdiene vises i rapportene. Derfor kan det hende at du ikke kan bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

Du kan opprette en egendefinert rapport ved å klikke på et av emneområdene for analyse eller rapportering. Deretter blir du veiledet gjennom fremgangsmåten for å konfigurere den egendefinerte rapporten og utføre en dynamisk analyse. Denne fremgangsmåten består av disse generelle trinnene:

**1** [Trinn 1: definere kriterier](#) (på side 872)

Opprett kolonner og filtre. Legg til filtre for å bestemme hvilke data som skal inkluderes (valgfritt, men anbefalt). Du bruker filtre til å begrense dataene som vises, slik at du reduserer størrelsen på datasettet og unngår problemer med ytelsen.

**2** [Trinn 2: opprette oppsett](#) (på side 900)

Legg diagrammer og tabeller (valgfritt) hvis du vil inkludere grafiske eller alternative representasjoner av data.

**3** [Trinn 3: definere ledetekster \(valgfritt\)](#) (på side 948)

Legg til ledetekster som brukere kan bruke til å angi filterverdier når de kjører rapporten.

**4** [Trinn 4: se gjennom rapporter](#) (på side 953)

Vis rapportresultatene før du lagrer den.

### ***Slik begynner du å opprette en egendefinert rapport***

- 1** Klikk på fanen Rapporter øverst på siden.



- 2 Klikk på koblingen Utform analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.

Oracle CRM On Demand Answers vises på en egen side, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene.

- 3 Klikk på et emneområde for analyse eller et emneområde for rapportering.

## Om begrensninger i rapporter

Begrensningene for rapporter vises i områdene nedenfor.

### Rapportering av egendefinerte objekter

Oracle CRM On Demand Answers har omfattende støtte for rapportering av egendefinerte objekter. Du kan rapportere om Egendefinert objekt 1, 2 og 3 og de tilhørende mange-til-mange-relasjonene med firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter og serviceforespørsler via spesielt dedikerte emneområder. Bruk emneområdet Avanserte egendefinerte objekter til å rapportere om relasjonen mellom Egendefinert objekt 4–15 og andre forhåndsbygde objekter, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Rapportering av egendefinerte objekter støttes for øyeblikket bare i emneområder i sanntid. Det er ikke tilgjengelig i historiske emneområder.

### Grenser for beskrivelsestekst

Feltene for beskrivelsestekst begrenser hvor mye tekst som kan skrives ut i en rapport:

- Hvis tegnsettet bruker enkeltbyttetegn, vises de første 2 000 tegnene hvis den totale bytestørrelsen er under 4 000.
- Hvis tegnsettet bruker flerbyttetegn, vises de første 1 000 tegnene hvis den totale bytestørrelsen er over 2 000.

### Maksimalt antall rader

Det maksimale antallet poster kan vises på følgende måte:

- **Tabellvisning.** I denne visningen er det maksimale antallet poster som kan vises, 10 000. Dette tallet er også det maksimale antallet rader som kan lastes ned, men det er støtte for opptil 65 000 rader ved nedlasting av CSV-filer eller tekstfiler.
- **Pivottabellvisning.** I denne visningen er det maksimale antallet poster som kan vises, 20 000, og det maksimale antallet utfylte celler (rader multiplisert med kolonner) er 150 000. Utelatte og skjulte kolonner vurderes ikke i denne grensen.
- **Rullegardinlister.** Det maksimale antallet verdier som kan vises i rullegardinlister, er 1 000. Dette antallet inkluderer rullegardinlistene i filterbetingelser samt rapport- og instrumentpanelledetekster.

### Tidsgrense for spørringskjøring

Oracle CRM On Demand Answers gir optimal ytelse for spørringer og rapporter, mens ytelsen til Oracle CRM On Demand balanseres. For å begrense den negative effekten av langvarige spørringer eller ukontrollerte spørringer på den generelle ytelsen i Oracle CRM On Demand Answers, er det fastsatt en tidsgrense for både sanntidsrapporter og historiske rapporter. Det genereres en tidsavbruddsfeilmelding for spørringer som overskrider tidsgrensen. Grensene er vanligvis 10 minutter for emneområder for rapportering (sanntid) og 180 minutter for analytiske (historiske) emneområder, men enkelte implementeringer har lavere grenser. Hvis du vil ha opplysninger om optimalisering av spørringskjøringstiden, se [Om rapportytelse](#) (på side 996) og [Optimalisere ytelsen](#) (på side 997).

### Plukklister for flervalg

Plukklister for flervalg støttes ikke i emneområder for rapportering i sanntid. De støttes i historiske emneområder for følgende emneområder:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Forhandler
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

### Ledetekst for kolonnefilter i kombinerte analyser

Ledetekster for kolonnefilter gir generell filtrering av en kolonne i en forespørsel. Denne ledeteksten for kolonnefilter er imidlertid ikke tilgjengelig i forespørsler for kombinert analyse.

### Boksynlighet

Når du velger en bok fra bokutvelgeren i et historisk emneområde, viser den postene både fra boken og underbøker. Det er ikke mulig å utelate poster fra underbøker i historiske emneområder. I emneområder for rapportering i sanntid vises bare poster som er knyttet til den gjeldende boken, og ikke postene som er knyttet til de underordnede bøkene.

### Valutakurser

Hvis selskapet har flere aktive valutaer, må selskapsadministratoren definere valutakurser for hver valuta. Endringer i valutakurser vises i rapporter etter oppdateringen av analysedata om natten. En enkelt valutakurs fastsettes for hver måned, og alle transaksjoner i denne måneden bruker kursen.

Enkelte posttyper har flere datofelt. Bare ett datofelt brukes til å fastsette månedens valutakurs. For omregninger for aktivavalutaer fastsetter feltet Innkjøpsdato hvilken måned som skal brukes. For en salgsmulighet brukes lukningsdatoen for salgsmulighet som er nærmeste gyldig dato for valutakursen.

## Lokaliseringsinnstillinger

Hvis du endrer standardspråket, vises rapporteringselementene på det nye språket. Dataene i rapporter eller på instrumentpaneler er imidlertid avhengige av selskapets standardspråk, uavhengig av hvilket språk du velger.

## Datostøtte

Oracle CRM On Demand Answers støtter datoanalyse av mål via datodimensjonen for 20 år (2000 til 2020) for selskaper som bruker modellen Regnskapskvartal, Standard eller Regnskapskalender. For selskaper som bruker egendefinert regnskapskalender, kan Oracle CRM On Demand Answers støtte datoanalyse av mål for årene som er definert i Oracle CRM On Demand. Hvis en post opprettes utenfor denne perioden, kan du fortsatt vise den, så lenge den ikke analyseres via datodimensjonen.

Datodimensjoner er konfigurert forskjellig i analytiske (historiske) emneområder og i emneområder for rapportering (sanntid). Analytiske emneområder har bare én datodimensjon (standard eller kanonisk). Det kan finnes ett eller flere sett med målinger som bruker ulike datoer, og disse målingene kan rapporteres basert på en valgfri dato i det ønskede intervallet. Emneområder for rapportering har én eller flere datodimensjoner (rollespill) og bare ett sett med målinger, og disse målingene kan analyseres på grunnlag av ulike datodimensjoner.

Eksempel: Det analytiske emneområdet Historikk for salgsmulighet inneholder én datodimensjon (Lukkingsdato) og to sett med målinger. Standardsettet med målinger, Målinger for salgsmulighet, er basert på lukkingsdatoen, men det finnes også et annet sett med målinger, Målinger for salgsmulighet etter åpningsdato, som muliggjør analyse av salgsmuligheter etter en åpningsdato. Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheter inneholder imidlertid to datodimensjoner, Åpningsdato og Lukkingsdato, og ett sett med målinger (Målinger for salgsmulighet). Fordelen ved å bruke datodimensjonen i det analytiske emneområdet er at den muliggjør analyse av ulike relaterte målinger for hele perioden med en valgfri dato innenfor det ønskede intervallet i én rapport.

Tabellen nedenfor inneholder et sammendrag av oppsettet av datodimensjonene mellom emneområder for analyse og rapportering.

Egenskap	Emneområder for analyse	Emneområder for rapportering
Datodimensjoner	Én	Én eller flere
Sett med målinger	Én eller flere	Én

## Tidsstøtte

Alle tidspunkt i rapporter er oppgitt i selskapets tidssone, slik at alle som bruker en rapport, kan vise konsekvente data.

## Bruerkvoter

Bruerkvoter er tilgjengelige for rapportering i følgende emneområder: Aktiviteter, Aktivitetshistorikk, Salgsmuligheter, Historikk for salgsmuligheter, Salgsmuligheter og produkter og Historikk for salgsmuligheter og produkter. Du må kjenne til følgende ved rapportering av brukerkvoter:

- Brukerkvoterelasjonen med regnskapsåret er basert på året den siste perioden i regnskapsåret avsluttes. Hvis regnskapsåret for eksempel starter i juli 2008, vil brukerkvoteverdiene som er definert for regnskapsårperioden juli 2008 til juni 2009 være relatert til regnskapsåret 2009.
- Hvis selskapet endrer definisjonen av regnskapskalenderen, må du slette brukerkvoter og opprette dem på nytt hvis kvartalsvis og årlig opprulling av kvoteverdier for brukere må samsvare med brukerkvotene for Oracle Contact On Demand og Oracle CRM On Demand Answers. Brukerkvoterelasjonen i regnskapsåret i Oracle CRM On Demand Answers er imidlertid fortsatt basert på året den siste perioden i regnskapsåret avsluttes i.
- Brukerkvoter defineres for kvotenavnet (måned eller høyere) og brukeren. De defineres ikke på salgsmulighetsnivået. Hvis du prøver å rapportere kvotemålinger og salgsmulighetsmålinger med dimensjonsfeltet for salgsmulighet, kan du få ODBC-feil. Du kan også få ODBC-feil når brukerkvoten er rapportert på et nivå for dimensjonsobjektet som er lavere enn det definerte eller tilgjengelige nivået. Brukerkvoter defineres for eksempel på månedsnivået. Hvis du prøver å rapportere på datonivået, kan du få en ODBC-feil.
- Brukerkvotemålinger genereres alltid med Ledersynlighet, uavhengig av brukerens synlighet. Det er derfor ikke mulig for brukere som ikke er selskapsadministratorer, å rapportere brukerkvoter sammen med salgsmulighetsmålinger når synligheten er satt til Teamsynlighet.
- Du kan få ODBC-feil hvis du rapporterer brukerkvotemålinger med en dimensjon som ikke er kompatibel. Brukerkvotemålinger defineres for eksempel ikke i salgsmulighetsdimensjonen i emneområdet Historikk for salgsmulighet, og du kan derfor få ODBC-feil hvis du prøvde å rapportere brukerkvote- og salgsmulighetsmålinger sammen med dimensjonsfeltene for salgsmulighet.
- Hvis du definerer mer enn én kvote for et gitt år, er brukerkvoteverdiene som vises i rapporter, en aggregering av alle kvotetyper for året. Du må bruke funksjonen for filtrering etter måling hvis du vil at rapporten skal vise brukerkvoteverdier for utvalgte kvotetyper for året. Hvis Servicekvote og Lisenskvote for eksempel er to kvotetyper for regnskapsåret 2009 og du bare vil at Servicekvote skal vises i rapporter ved rapportering av salgsmulighetsinntekt, bruker du følgende formel for filtreringsmåling i kolonnen med brukerkvoteverdien:

`FILTER("Quota Metric". "QUOTA VALUE" USING (Quota. "QUOTA NAME" = 'Servicekvote'))`

### Tilknytninger til egendefinert objekt 1, 3 og 3

Du kan ikke rapportere om mange-til-mange-tilknytningene mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og følgende objekter i Oracle CRM On Demand Answers:

- Aktiviteter
- Aktiva
- Kundeemner
- Produkter

Mange-til-mange-relasjonen er bare implementert mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og Firma, Kontaktperson, Serviceforespørsel og Salgsmulighet i Oracle CRM On Demand Answers. Denne mange-til-mange-relasjonen er fortsatt ikke implementert mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og Aktiviteter, Aktiva, Kundeemner og Produkter. Kunder kan imidlertid rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom disse objektene og egendefinert objekt 1, 2 og 3 ved hjelp av emneområdet Avanserte egendefinerte objekter.

## Om emneområder i rapporter

Siden Komme i gang med svar inneholder to kategorier med emneområder: analyse og rapportering. Emneområdene i kategorien Analyse genererer rapporter som er historiske, og som viser trendanalyser basert på data som oppdateres hver natt. Emneområdene i kategorien Rapportering gir dataanalyser og sanntidsopplysninger helt opptil siste sekund.

Emneområder representerer opplysninger som gjelder et bestemt område i forretningsdriften, eller rapporterings- og analysebehovene for en bestemt målgruppe. Navnene på emneområdene tilsvarer typen opplysninger de inneholder, for eksempel dimensjonsobjekter (posttyper) og faktamålinger, som forretningsbrukerne vil analysere. Navnene på emneområdene organiserer og kategoriserer disse opplysningene i ulike mapper.

### Emneområder for analyse

Koblingene nedenfor inneholder detaljerte opplysninger om hvert emneområde, inkludert forretningsformålet, forbindelsestypen (en-til-en, en-til-mange, mange-til-mange og så videre) og en oversikt over de tilgjengelige dimensjonene og målingene.

- [Firmaadresser](#) (se "[Emneområde for analyse av adresser til firmaer](#)" på side 743)
- [Historikk for firmaer og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmaer og konkurrenter](#)" på side 744)
- [Historikk for firmaer og partnere](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmaer og partnere](#)" på side 746)
- [Historikk for firmaer og beslektede firmaer](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmaer og beslektede firmaer](#)" på side 749)
- [Historikk for kontaktpersoner for firmaer](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner for firmaer](#)" på side 752)
- [Firmahistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av firmahistorikk](#)" på side 752)
- [Historikk for firmateam](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for firmateam](#)" på side 755)
- [Aktivitetshistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av aktivitetshistorikk](#)" på side 755)
- [Aktivahistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av aktivahistorikk](#)" på side 757)
- [Historikk for ringeaktivitet](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for ringeaktivitet](#)" på side 759)
- [Kampanjehistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av kampanjehistorikk](#)" på side 760)
- [Historikk for kampanjesvar](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kampanjesvar](#)" på side 762)
- [Adresser til kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for analyse av adresser til kontaktpersoner](#)" på side 763)
- [Historikk for kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner](#)" på side 764)
- [Historikk for kontaktpersoninteresser](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser](#)" på side 765)
- [Historikk for kontaktpersoninntekt](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninntekt](#)" på side 766)

- [Historikk for kontaktpersonsteam](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersonsteam](#)" på side 767)
- [Historikk for avtaleregistrering](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for avtaleregistrering](#)" på side 768) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historikk for produktinntekt for avtaleregistrering](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for avtaleregistrering](#)" på side 770) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Forhandlerhistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av forhandlerhistorikk](#)" på side 772) (Bare Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historikk for husholdning](#) (se "[Emneområde for analyse av husholdningshistorikk](#)" på side 773) (Bare Oracle On Demand Financial Services Edition)
- [Kundeemnehistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av kundeemnehistorikk](#)" på side 775)
- [Historikk for MDF-forespørsler](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for MDF-forespørsler](#)" på side 777) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historikk for MedEd-hendelser](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for MedEd-hendelser](#)" på side 779) (Bare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historikk for salgsmuligheter og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og konkurrenter](#)" på side 781)
- [Historikk for salgsmuligheter og partnere](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og partnere](#)" på side 783)
- [Historikk for salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter](#)" på side 785)
- [Historikk for produktinntekt for salgsmulighet](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for salgsmulighet](#)" på side 787)
- [Partnerhistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av partnerhistorikk](#)" på side 789) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historikk for forventede ordrer](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for forventede ordrer](#)" på side 790)
- [Porteføljehistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av porteføljehistorikk](#)" på side 792) (Bare Oracle On Demand Financial Services Edition)
- [Produkthistorikk](#) (se "[Emneområde for analyse av produkthistorikk](#)" på side 793)
- [Historikk for salgsfaser](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for salgsfase](#)" på side 794)
- [Historikk for serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for serviceforespørsler](#)" på side 796)
- [Historikk for produkt for spesialprising](#) (se "[Emneområde for analyse av historikk for produkt for spesialprising](#)" på side 797)
- [Brukssporingsanalyse](#) (se "[Emneområde for analyse av brukssporing](#)" på side 800)

## Emneområder for rapportering

Koblingene nedenfor inneholder detaljerte opplysninger om hvert emneområde, inkludert forretningsformålet, forbindelsestypen (en-til-en, en-til-mange, mange-til-mange og så videre) og en oversikt over de tilgjengelige dimensjonene og målingene.

- [Firmainntekter](#) (se "[Emneområde for rapportering for firmainntekter](#)" på side 805)
- [Firmaer](#) (se "[Emneområde for firmaper rapportering](#)" på side 806)
- [Firmaer og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for rapportering av firmaer og konkurrenter](#)" på side 808)
- [Firmaer og partnere](#) (se "[Emneområde for rapportering av firmaer og partnere](#)" på side 811)
- [Firmaer og beslektede firmaer](#) (se "[Emneområde for rapportering av firmaer og beslektede firmaer](#)" på side 813)
- [Aktiviteter](#) (se "[Emneområde for aktivitetsrapportering](#)" på side 816)
- [Avanserte egendefinerte objekter](#) (se "[Emneområde for rapportering av avanserte egendefinerte objekter](#)" på side 818)
- [Aktiva](#) (se "[Emneområde for aktivarapportering](#)" på side 825)
- [Forretningsplanlegging](#) (se "[Emneområde for rapportering av forretningsplanlegging](#)" på side 826)
- [Kampanjer](#) (se "[Emneområde for kampanjerapportering](#)" på side 828)
- [Forbindelser for kontaktperson](#) (se "[Emneområde for rapportering av kontaktpersonforbindelser](#)" på side 830)
- [Kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for kontaktpersonrapportering](#)" på side 831)
- [Egendefinert objekt 1 og firmaer](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer](#)" på side 833)
- [Egendefinert objekt 1 og kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner](#)" på side 835)
- [Egendefinert objekt 1 og salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter](#)" på side 836)
- [Egendefinert objekt 1 og serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler](#)" på side 838)
- [Egendefinert objekt 1](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter](#)" på side 840)
- [Egendefinert objekt 2 og firmaer](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer](#)" på side 833)
- [Egendefinert objekt 2 og kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner](#)" på side 835)
- [Egendefinert objekt 2 og salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter](#)" på side 836)
- [Egendefinert objekt 2 og serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler](#)" på side 838)
- [Egendefinert objekt 2](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter](#)" på side 840)

- [Egendefinert objekt 3 og firmaer](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer](#)" på side 833)
- [Egendefinert objekt 3 og kontaktpersoner](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner](#)" på side 835)
- [Egendefinert objekt 3 og salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter](#)" på side 836)
- [Egendefinert objekt 3 og serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler](#)" på side 838)
- [Egendefinert objekt 3](#) (se "[Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter](#)" på side 840)
- [Prognoser](#) (se "[Emneområde for prognoserapportering](#)" på side 842)
- [Husholdninger](#) (se "[Emneområde for rapportering for husholdninger](#)" på side 847) (Bare Oracle On Demand Financial Services Edition)
- [Kundeemner](#) (se "[Emneområde for kundeemnerapportering](#)" på side 850)
- [Emneområde for salgsmuligheter](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmuligheter](#)" på side 852)
- [Salgsmuligheter og konkurrenter](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og konkurrenter](#)" på side 854)
- [Salgsmuligheter og partnere](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og partnere](#)" på side 856)
- [Salgsmuligheter og produkter](#) (se "[Emneområde for rapportering for produktinntekter for salgsmulighet](#)" på side 859)
- [Salgsmulighetsteam](#) (se "[Emneområde for rapportering for salgsmulighetsteam](#)" på side 860)
- [Partnere](#) (se "[Emneområde for partnerrapportering](#)" på side 861) (Bare Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (se "[Emneområde for rapportering for Personalized Content Delivery](#)" på side 863) (Bare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceforespørsler](#) (se "[Emneområde for rapportering for serviceforespørsler](#)" på side 866)
- [Delte aktiviteter](#) (se "[Emneområde for rapportering for delte aktiviteter](#)" på side 868)

Tabellen nedenfor viser de fem typene emneområder som brukes i Oracle CRM On Demand.

Type emneområde	Beskrivelse
Enkel	<p>Dette emneområdet består av en enkelt faktatabell som inneholder alle målingene for den førende posttypen. Rapporten inneholder alltid et forståelig resultat. Med andre ord: Uansett hvilken kombinasjon av attributter og målinger du velger for rapporten, returnerer den alltid et resultat som gjenspeiler dataene i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Enkle emneområder passer når du vil rapportere om et enkelt sett med målinger. Du kan drille ned på detaljene i transaksjonsdata.</p>
Flere fakta	Denne typen emneområde består av to eller flere faktatabeller på ulike dimensjonsnivåer. Faktatabellene er sammenføyd med samsvarte (delte) dimensjoner. Med Flere fakta kan du gjennomføre kombinerte



Type emneområde	Beskrivelse
	<p>faktaanalyser.</p> <p>Ikke alle dimensjoner har en relasjon med alle faktatabellene. Tabellen med kvotemålinger har for eksempel bare en relasjon med dimensjonene Eid av bruker, Kvote og Dato. Disse dimensjonene kalles også samsvarsdimensjoner i terminologien for dimensjonsmodellering. Hvis du i et emneområde med flere fakta velger attributter fra en dimensjon og en måling fra et faktum, uten at de har noen direkte relasjon til hverandre, vil ikke rapporten fungere som den skal. I enkelte tilfeller er målingsfeltet tomt, eller det vises en feilmelding i rapporten.</p> <p>Emneområder for flere fakta passer når du vil rapportere om flere, men relaterte, sett med målinger.</p>
Sammendrag	<p>Denne typen emneområde består av en enkelt faktatabell med sammendrag. Du kan utføre sammendragsanalyse av målinger med en nøkkeldimensjon. Det kalles <i>sammendrag</i> fordi du får sammendragsopplysninger for en bestemt dimensjon eller posttype i Oracle CRM On Demand-analyse, for eksempel posttypen Firma. Fra dette emneområdet kan du få tak i alle målingene som er relatert til CRM-funksjoner, for eksempel målinger for salgsinntekt, serviceforespørsel, aktivitet og kundeemner.</p> <p>Emneområder for sammendrag passer når du vil ha et sammendrag av målinger, ved hjelp av en nøkkeldimensjon, men uten å analysere disse målingene med andre dimensjoner.</p>
Mange-til-mange (M:M)	<p>Denne typen emneområde representerer både mange-til-mange- og en-til-mange-relasjoner mellom to posttyper. Den inneholder en faktatabell, men kan også være et emneområde uten en faktatabell.</p> <p>En-til-mange-relasjonen mellom Egendefinert objekt 1 og Firma kan også rapporteres fra dette emneområdet. Hvis du vil rapportere om mange-til-en-relasjonen mellom Firma og Egendefinert objekt 1, bruker du imidlertid ikke dette emneområdet. Emneområdet Egendefinert objekt 1, som er et emneområde med enkel utforming, kan brukes til å rapportere om alle mange-til-en-relasjonene mellom alle standard posttyper og Egendefinert objekt 1.</p> <p>Emneområdene av typen mange-til-mange er de eneste du kan bruke til å rapportere om mange-til-mange- og en-til-mange-relasjonene mellom posttyper.</p>
Samlet	<p>Denne typen emneområde samler alle dimensjons- og målingsmappene i ett emneområde. Du kan opprette rapporter om alle posttyper og de tilknyttede posttypene, og det er dermed ikke bare én førende posttype i denne typen emneområde. Du kan rapportere om både en-til-mange- og mange-til-en-relasjoner mellom de nye egendefinerte objektene (Egendefinert objekt 4 – Egendefinert objekt 12) og andre posttyper, men ikke om mange-til-mange-relasjoner.</p> <p>Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter er det eneste som tilhører denne typen emneområde. Det er også det eneste du kan bruke til å</p>

Type emneområde	Beskrivelse
	rapportere om relasjonen mellom Egendefinert objekt 4 – Egendefinert objekt 15 og andre standardobjekter, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Du kan rapportere om alle typer relasjoner med dette emneområdet, unntatt mange-til-mange-relasjonen.

De første fire typene emneområder som er nevnt (Enkel, Flere fakta, Sammendrag og Mange-til-mange) er standardemneområder. Den femte typen emneområde er et føderert emneområde for nye egendefinerte objekter.

### Standardemneområder

Standardemneområder er ment for å rapportere om relasjonen mellom standardposttyper, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Standardposttyper og Egendefinert objekt 1, 2 og 3 kan ha følgende relasjoner:

- Én-til-mange
- Mange-til-én
- Mange-til-mange

Oracle CRM On Demand gir dedikerte emneområder som tillater rapportering av mange-til-én-relasjoner mellom en standardposttype og andre posttyper. Emneområdet for salgsmuligheter tillater for eksempel rapportering av relasjonen mellom en salgsmulighetsposttype og andre posttyper. Dedikerte emneområder tillater også rapportering av en mange-til-mange-relasjon mellom to posttyper. Emneområdet for historikk for salgsmuligheter og partnere tillater for eksempel rapportering av en mange-til-mange-relasjon mellom salgsmulighets- og partnerposttyper.

### Emneområdet Samlet

Emneområdetypen Samlet tillater rapportering av Egendefinert objekt 4 til Egendefinert objekt 15 med andre standardobjekter, inkludert Egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter er et eksklusivt emneområde av denne typen, inkludert i denne utgaven, som forener rapportering av egendefinerte objekter og tilknyttede objekter i ett emneområde.

Denne virkemåten gir mer fullstendige funksjoner når det gjelder posttyper og relaterte posttyper. Konseptet med én førende posttype gjelder ikke lenger. Mangelen på en førende posttype betyr at du alltid må legge til en standardmåling i rapporten. Ettersom et føderert emneområde ikke har ett førende objekt, må rapporten alltid inneholde en måling for å kunne velge en relasjonsbane mellom objekter. I ikke-fødererte emneområder trenger du ikke å velge en måling fordi relasjonen allerede er definert i registeret ved hjelp av en implisitt faktamåling.

Emneområdet Avanserte egendefinerte objekter gir tilgang til alle de relaterte posttypemålingene. Fra dette emneområdet kan du bygge en sammendragsrapport for alle de relaterte målingene, inkludert alle posttypene i Oracle CRM On Demand.

Med emneområdet Avanserte egendefinerte objekter kan du bygge rapporter som viser en-til-mange- og mange-til-mange-relasjonene for alle posttyper. I utformingen for mange-til-mange må du bruke emneområdet Firma og Egendefinert objekt 1 for å rapportere om en-til-mange-relasjonen, og du må bruke emneområdet Egendefinert objekt 1 til å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom andre posttyper og Egendefinert objekt 1. Hvis du bruker emneområdet Avanserte egendefinerte objekter, får du tilgang til begge relasjonstypene. En mange-til-mange-rapport er imidlertid ikke tilgjengelig i dette emneområdet.

Tabellen nedenfor viser emneområdet for de nye egendefinerte objektene.

Navn på emneområde	Type emneområde
<b>Emneområde for egendefinerte objekter</b>	
Avanserte egendefinerte objekter	Avansert eller Samlet

## Endre navn på posttyper i analyser

Oracle tilbyr endring av posttypenavn i analyser for alle standard posttyper. Selskapsadministratorer kan gi nytt navn til posttyper i Oracle CRM On Demand. Disse nye navnene gjenspeiles i analysedelen av Oracle CRM On Demand. Posttypene med nytt navn vises med de nye navnene i emneområder, rapporter og instrumentpaneler. Hvis en selskapsadministrator for eksempel endrer firmaposttypenavnet til *Lege* i Oracle CRM On Demand, blir ordet *Firma* erstattet i alle svarene og emneområdene. Emneområdet *Firmaadresse* blir dermed *Legeadresse*. Emneområdet *Firmamålinger* blir *Legemålinger*, og så videre. Endring av posttypenavn støttes imidlertid ikke for navn på rapporter og instrumentpaneler.

## Row\_ID og objekt-ID

For hver posttype i et emneområde (for eksempel firma, aktivitet eller aktiva) er feltet Row\_ID i databasen tilordnet til et felt med navnet ID for <objekt>, for eksempel ett av følgende: ID for firma, ID for kundeemne eller ID for serviceforespørsel.

## Emneområde for analyse av adresser til firmaer

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og adresser. I andre emneområder er det mulig å rapportere om bare primæradressen for et firma. Dette emneområdet tillater imidlertid rapportering av alle adresser for et firma samt en adresse som deles av flere firmaer. Dette emneområdet har ingen målinger.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma

■ Adresse

### Målinger

Ingen

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for firmaer og konkurrenter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer konkurrentdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Alle attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firmakonkurrent
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Antall firmaer
  - Antall firmaer med salgsmuligheter
  - Antall aktiviteter
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall kundeemner
  - Antall arkiverte kundeemner
  - Antall kvalifiserte kundeemner
  - Antall avviste kundeemner
  - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
  - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
  - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler
  - Antall ventende serviceforespørsler
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall oppnådde

- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: totalt antall dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

## Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

## Emneområde for analyse av historikk for firmaer og partnere

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer partnerdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firmapartner
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Antall firmaer

- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall kundeemner
- Antall arkiverte kundeemner
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt



- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

## Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

## Emneområde for analyse av historikk for firmaer og beslektede firmaer

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for beslektet firma, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle de beslektede firmaene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett beslektet firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Alle attributtene som definerer relasjonen med det beslektede firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Beslektet firma
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Antall firmaer
  - Antall firmaer med salgsmuligheter
  - Antall aktiviteter
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall kundeemner
  - Antall arkiverte kundeemner
  - Antall kvalifiserte kundeemner
  - Antall avviste kundeemner
  - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
  - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
  - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler

- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

## Bruksnotater

Dette emneområdet er en del av en gruppe med relaterte emneområder. Alle emneområdene i denne gruppen har samme målinger og stort sett samme dimensjoner. Den eneste forskjellen mellom dem er at den første dimensjonen i dimensjonslisten er spesifikk for emneområdet. Dette er emneområdene i denne gruppen:

- Historikk for firmaer og konkurrenter
- Historikk for firmaer og partnere
- Historikk for firmaer og beslektede firmaer

## Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner for firmaer

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og kontaktpersoner. Du kan bruke det til å rapportere om alle kontaktpersoner som er knyttet til et firma, eller en kontaktperson som deles av flere firmaer. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til noen kontaktperson, eller til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er koblet til et firma. Dette emneområdet har ingen målinger.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson

### Målinger

Ingen

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av firmahistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Dette emneområdet gir en sammendragvisning av viktige driftsmålinger for firmaene til et selskap. Firmaposttypen er posttypen du vil analysere. Du kan bruke firmaposttypen til å svare på spørsmål om firmaprestasjoner: Hvilke selskaper har flest serviceforespørsler? Hvilke selskaper har flest salgsmuligheter? I dette emneområdet kan du gruppere og opprullere disse målingene på alle nivåer etter firma, salgsdistrikt for firma og datodimensjoner. Hvis du vil foreta en dypere analyse som omfatter andre forretningsområder, må du bruke andre emneområder.

## Forbindelsestype

Sammendrag

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Antall firmaer
  - Antall firmaer med salgsmuligheter
  - Antall aktiviteter
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall kundeemner
  - Antall arkiverte kundeemner
  - Antall kvalifiserte kundeemner
  - Antall avviste kundeemner
  - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
  - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
  - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).

- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Inntekt
- Inntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Gjennomsnittlig inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Produkt, bokført inntekt (000)

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for firmateam

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og teambrukere. Ettersom det er mulig å knytte et firma til flere teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å opprette en liste over alle teammedlemmer som er knyttet til et firma, eller alle firmaer der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om firmaer som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en konto. Dette emneområdet har ingen målinger.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Teammedlem

### Målinger

Ingen

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av aktivitetshistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere et stort utvalg aktivitetmålinger etter dimensjonene for aktivitet, firma, salgsmulighet, kundeemne, kampanje, kontaktperson, serviceforespørsel og dato. Ettersom dette emneområdet representerer hver enkelt aktivitetshendelse og hver samhandling i forbindelse med disse posttypene, er dette emneområdet på det lavest mulige nivået, noe som betyr at faktatabellen for aktiviteter som fastsetter emneområdet, kan være den største. Med dette emneområdet kan du rulle opp og analysere aktivitetmålinger ved hjelp av det mest omfattende settet med dimensjoner. Emneområdet består av to eller flere faktatabeller, som tillater rapportering av brukerkvoter i tilknytning til aktivitetmålinger.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Kundeemne
- MedEd-hendelse
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Kvote
- Serviceforespørsel

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivitetmålinger
  - Egendefinerte målinger for aktivitet
  - Aktivitetmålinger etter opprettelsesdato
    - Antall aktiviteter (opprettelsesdato)
    - Antall avtaler (opprettelsesdato)
    - Antall lukkede aktiviteter (opprettelsesdato)



- Antall åpne aktiviteter (opprettelsesdato)
- Antall oppgaver (opprettelsesdato)
- Aktivitetsmålinger etter andre datoer
  - Antall avtaler (sluttdato)
  - Antall avtaler (startdato)
  - Antall oppgaver (forfallsdato)
- Antall firmaer med aktiviteter
- Antall aktiviteter
- Antall tidsplanlagte avtaler
- Antall oppringinger
- Antall gjennomførte samtaler
- Antall lukkede aktiviteter
- Antall åpne aktiviteter
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av aktivahistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere aktivamålinger etter dimensjonene for firma, aktiva og produkt. Du kan spore aktiva og produkter som er solgt til en kunde eller et selskap. Dette emneområdet er et av de sjeldne emneområdene der synlighet til aktivaposter er basert på synligheten for de tilknyttede firmapostene.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Dato
- Produktkategori
- Produkt

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivamålinger
  - Aktivamålinger etter innkjøpsdato
    - Antall aktiva
    - Innkjøpspris
    - Mengde
    - Gjennomsnittlig innkjøpspris
    - Gjennomsnittsmengde
  - Aktivamålinger etter skipningsdato
    - Antall aktiva
    - Innkjøpspris
    - Mengde
    - Gjennomsnittlig innkjøpspris
    - Gjennomsnittsmengde
- Antall aktiva
- Innkjøpspris
- Mengde
- Gjennomsnittlig innkjøpspris
- Gjennomsnittsmengde

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for ringeaktivitet

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med emneområdet Historikk for ringeaktivitet kan salgssjefer og selgere analysere ringeaktivitetsdata etter firma, kontaktperson, aktivitet, eier, produkt, produktkategori og dato. I motsetning til emneområdet Aktivitetshistorikk er målingene i emneområdet Historikk for ringeaktivitet basert på Life Sciences-posttypene som er knyttet til aktiviteten, inkludert følgende: Detaljer om produktet, Leverte prøver og Leverte reklameartikler. Dette betyr at det ikke kan rapporteres om aktiviteter som ikke har poster for ett eller flere av disse tilknyttede underordnede posttypene, ved hjelp av dette emneområdet. Målingene i dette emneområdet inkluderer følgende:

- Antall besøk
- Antall besøk med leverte prøver
- Antall besøk med leverte reklameartikler

Du kan bruke dimensjonen for produktkategori til å lage et sammendrag av målinger for ringeaktivitet for ulike nivåer i et produkthierarki, for eksempel varemerke, delmarked og marked.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Besøksaktivitet
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Produktkategori
- Produkt
- Eid av bruker
- Detaljer om produkter
- Leverte prøver

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for besøksaktivitet
  - Egendefinerte målinger for detaljer om produkter
    - Indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Egendefinerte målinger for leverte prøver
    - Indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
- Antall firmaer
- Detaljer om antall besøk etter produkt
- Detaljer om produkter for antall besøk
- Antall besøk
- Antall besøk med leverte reklameartikler
- Antall besøk med leverte prøver
- Antall kontaktpersoner
- Antall leverte reklameartikler
- Antall leverte prøver

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av kampanjehistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Dette emneområdet gjør det mulig med omfattende analyse av kampanjer etter dimensjonene for kampanje, bruker og dato. Du kan analysere kampanjeresultater, ytelse og kapitalavkastningen. Emneområdet inneholder også målinger som hjelper deg å løse problemer med å nå kampanjemål og optimalisere fremtidige kampanjer.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kampanjer
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger
  - Antall kampanjer
  - Antall aktive kampanjer
  - Antall fullførte kampanjer
  - Antall planlagte kampanjer
  - Antall kundeemner
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Antall firmaer for kampanje
  - Antall kontaktpersoner for kampanje
  - Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
  - Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
  - Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 10, deretter delt på inntektsmålet).
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).

- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittlig kostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Gjennomsnittlig kostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemne (definisjon: kundeemnene som ble til kunder, uttrykt i prosent).
- Inntekt
- Bokført inntekt
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Kapitalavkastning

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for kampanjesvar

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kampanjesvardataene. Det er et tillegg til emneområdene for kampanje, som leverer ytelsesdata for kampanjen. Selskaper kan analysere svaret på en kampanje ved å svare på følgende spørsmål: Hvor mange personer mottok kampanjen? Hvor mange av dem svarte? Hvordan svarte de? Hvor lang tid brukte de på å svare? og så videre.

### Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kampanjemottaker
- Kampanjesvar
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger
  - Antall mottakere
  - Antall harde returer
  - Antall myke returer
  - Antall svarere
  - Antall svar
  - Antall åpne svar
  - Antall klikkehopp
  - Antall godkjenninger
  - Antall avslag
  - Antall globale godkjenninger
  - Antall globale avslag
  - Gjennomsnittlig antall dager til å svare

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av adresser til kontaktpersoner

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og adresser. I andre emneområder er det bare mulig å rapportere om primæradressen til en kontaktperson. Med dette emneområdet kan du imidlertid rapportere om alle adresser for en kontaktperson samt en adresse som deles av flere kontaktpersoner. Dette emneområdet har ingen faktatabeller eller målinger.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Adresse

### Målinger

Ingen

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om målinger for kontaktpersoner etter dimensjonene for kontaktperson, firma, kampanje, eid av bruker og dato. Detaljnivået for dette emneområdet er én rad for hver kontaktperson som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Med dette emneområdet kan du raskt svare på følgende spørsmål: Hvem er de ti beste ansatte med det største antallet kontaktpersoner? Hvilke firmaer har ingen kontaktpersoner? Hva er de største kampanjene etter kontaktpersoner? Hvor mange prospekter får selskapet fra en bestemt kontaktperson?

### Forbindelsestype

Enkel



## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Eid av bruker

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoner
  - Antall kunder
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall prospekter

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med emneområdet for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser kan du generere rapporter om kontaktpersonenes interesser for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres fastsette klientenes interesser og hobbyer og velge meningsfulle gaver til klientene, som er basert på disse interessene. De kan også bruke opplysningene til å arrangere relevante påskjønnelsesarrangementet, for eksempel golfturneringer. På denne måten kan rådgiverne få et bedre forhold til klientene samt møte klientenes venner og familier. Slike arrangementer kan skape nysalg.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Dato
- Kontaktpersoninteresser

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoninteresser
  - Antall kontaktpersoninteresser

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninntekt

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med emneområdet Historikk for kontaktpersoninntekt kan du analysere produktinntektsdata etter produkt, produktkategori, eier og dato. Målingene i dette emneområdet inkluderer følgende:

- Antall produkter
- Gjennomsnittlig antall produkter
- Gjennomsnittlig inntekt

Brukerne kan opprette rapporter som viser ulike typer produktinntekt over tid, for eksempel projisert inntekt sammenlignet med faktisk. Denne sammenligningen gjør det enklere for brukerne å forstå inntekspotensialet og salget av produkter etter kontaktpersoner. Du bruker dimensjonen for produktkategori til å gi et sammendrag av målinger for kontaktpersoninntekt for ulike nivåer i et produkthierarki, for eksempel varemerker, delmarked og marked.

### Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktpersoninntekt
- Dato
- Eid av bruker

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoninntekt
  - Gjennomsnittlig antall produkter
  - Antall produkter
  - Gjennomsnittlig inntekt

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersonsteam

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du rapportere om mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og teammedlemmer. Du kan bruke den til å vise alle teammedlemmer som er knyttet til en kontaktperson, og alle kontaktpersoner der en bruker er lagt til som teammedlem. Du kan ikke bruke dette emneområdet til å rapportere om kontaktpersoner som ikke er knyttet til en bruker, eller til å rapportere om brukere som ikke er koblet til en kontaktperson. Dette emneområdet har ingen faktatabeller eller målinger.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kontaktperson
- Teammedlem

## Målinger

Ingen

## Bruksnotater

Ingen

# Emneområde for analyse av historikk for avtaleregistrering

## Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

## Forretningsformål

Emneområdet for rapportering av avtaleregistrering gir opplysninger om hvordan partnerne dine bruker avtaleregistreringer, og hvilken virkning avtaleregistreringen har på forretningsdriften din. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Opprette en rapport for å vise inntektsmengden som forventes fra avtaleregistreringer.
- Fastsette gjennomsnittlig antall dager det tar å godkjenne en avtaleregistrering.
- Fastsette prosentandelen salgsmuligheter som er registrert.
- Rapportere om antallet avtaleregistreringer som har ført til nye salgsmuligheter.
- Fastsette gjennomsnittlig gyldighetsperiode for avtaleregistreringer.
- Rapportere om den kvartalsvise endringen i inntekt fra avtaleregistreringer.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Avtaleregistrering

- Hovedpartnerfirma
- Tilknyttet kunde
- Kontaktperson
- Dato
- Tilknyttet salgsmulighet
- Eid av bruker
- Endelig godkjenner

## Målinger for ikke-lukningsdato

Følgende målinger er ikke basert på lukningsdatoen for registreringene:

- Målinger for avtaleregistrering
  - Egendefinerte målinger for avtaleregistrering
  - Antall avtaleregistreringer
  - Antall avtaleregistreringer med salgsmuligheter
  - Antall avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
  - Antall avtaleregistreringer for nye salgsmuligheter
  - Antall avtaleregistreringer for eksisterende kunder
  - Antall avtaleregistreringer for nye kunder
  - Antall avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
  - Antall avtaleregistreringer som venter på godkjenning
  - Antall godkjente avtaleregistreringer
  - Antall utløpte avtaleregistreringer
  - Antall dager for å vente på godkjenning
  - Gjennomsnittlig antall dager til å godkjenne
  - Gjennomsnittlig gyldighetsperiode (i dager)
  - Prosentandel (%) godkjente avtaleregistreringer
  - Prosentandel (%) avviste avtaleregistreringer
  - Prosentandel (%) returnerte avtaleregistreringer
  - Prosentandel (%) avtaleregistreringer omgjort til salgsmulighet
  - Antall avtaleregistreringer som førte til oppnåelse

## Målinger for lukningsdato

Følgende målinger er basert på lukningsdatoen for registreringene:

- Målinger for avtaleregistrering
  - Total avtalestørrelse i åpne avtaleregistreringer
  - Gjennomsnittlig total avtalestørrelse i åpne avtaleregistreringer
  - Total inntekt fra avtaleregistreringer
  - Gjennomsnittlig total inntekt fra avtaleregistreringer
  - Total inntekt for et kvartal siden fra avtaleregistreringer
  - Gjennomsnittlig total inntekt for et kvartal siden fra avtaleregistreringer

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for avtaleregistrering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

I emneområdet Historikk for produktinntekt for avtaleregistrering kan du finne trender og tendenser i linjeartikler for avtaleregistrering. Du kan opprette basisspøringer som omfatter målinger for produktinntekt for avtaleregistrering, ved hjelp av kjernedimensjonsattributter. Emneområdet kan hjelpe deg med å finne svar på følgende spørsmål:

- Hva er den forventede maksimumsinntekten fra et enkeltprodukt i én avtaleregistrering?
- Når det gjelder bare åpne avtaleregistreringer, hva er gjennomsnittsinntekten for hver avtaleregistrering (beregnet på grunnlag av inntektsposter)?
- Hvor mange unike produkter inngår i alle avtaleregistreringer (uansett godkjenningsstatus)?
- Hvilke produkter er best for alle åpne avtaleregistreringer etter total mengde, total inntekt, forekomst, gjennomsnittsmengde for hver avtaleregistrering eller gjennomsnittsinntekt for hver avtaleregistrering?
- Vis alle åpne avtaleregistreringer som har minst én linjeartikkel for produktinntekt med enten nullmengde eller ingen mengde eller nullpris eller ingen pris.
- Hvilke produkter var best for et kvartal siden etter mengde, inntekt, forekomst, gjennomsnittsmengde per avtaleregistrering eller gjennomsnittsinntekt for hver avtaleregistrering?

### Forbindelsestype

En-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Tilknyttet kontaktperson
- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighet
- Dato (basert på lukningsdatoen for avtaleregistreringen)
- Avtaleregistrering
- Produktinntekt for avtaleregistrering
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

## Målinger

Emneområdet har følgende målinger:

- Målinger for produktinntekt for avtaleregistrering
  - Egendefinerte målinger for produktinntekt for avtaleregistrering:
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
    - Indeksert valuta
    - Indeksert tall
  - Antall produkter
  - Antall produkter i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
  - Antall produkter i åpne avtaleregistreringer
  - Gjennomsnittlig antall produkter i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
  - Gjennomsnittlig antall produkter i åpne avtaleregistreringer
  - Gjennomsnittspris
  - Gjennomsnittsmengde
  - Gjennomsnittlig total inntekt for et kvartal siden
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Gjennomsnittlig total mengde i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
  - Gjennomsnittlig total mengde i åpne avtaleregistreringer
  - Gjennomsnittlig total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
  - Gjennomsnittlig total inntekt i åpne avtaleregistreringer

- Gjennomsnittlig antall produkter (per avtaleregistrering)
- Total inntekt for et kvartal siden
- Total inntekt for et kvartal siden (000)
- Total mengde
- Total mengde (000)
- Total mengde i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Total mengde i åpne avtaleregistreringer
- Total inntekt
- Total inntekt (000)
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter
- Total inntekt i avtaleregistreringer uten salgsmuligheter (000)
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer
- Total inntekt i åpne avtaleregistreringer (000)
- Hovedpartnerfirma

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av forhandlerhistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Forretningsformål

Emneområdet for analyse av forhandlerhistorikk gir deg muligheten til å analysere forhandlerhistorikk når det gjelder serviceforespørsler og aktiviteter.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Forhandler



- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Forhandlermålinger
  - Egendefinerte målinger for forhandler
  - Antall forhandlere
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall aktiviteter
  - Antall åpne aktiviteter
  - Antall lukkede aktiviteter

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av husholdningshistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Forretningsformål

Emneområdet for analyse av husholdningshistorikk gir deg muligheten til å generere rapporter om husholdninger for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke klienter tilhører hvilke husholdninger?
- Hvordan er husholdningsaktivaene i forretningsboken fordelt mellom klientene mine?
- Hva er de beste husholdningene etter total aktivaverdi?

Du kan kombinere husholdningsrapporter med porteføljerapporter for å få en forbedret klienttjeneste ved å forstå klientene som medlemmer av en husholdning.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Husholdning
- Kontaktperson
- Kontaktperson for husholdning

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for husholdning
  - Sum aktiva for husholdning
    - Sum aktiva for husholdning
    - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
  - Totale utgifter for husholdning
    - Totale utgifter for husholdning
    - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
  - Total inntekt for husholdning
    - Total inntekt for husholdning
    - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
  - Total gjeld for husholdning
    - Total gjeld for husholdning
    - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
  - Total nettoverdi for husholdning
    - Total nettoverdi for husholdning
    - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
- Sum kontaktpersonaktiva
  - Aktiva totalt
  - Gjennomsnittlig sum aktiva
- Sum kontaktpersonutgifter
  - Sum utgifter
  - Gjennomsnittlig sum utgifter
- Total inntekt for kontaktperson
  - Total inntekt
  - Gjennomsnittlig total inntekt

- Total gjeld for kontaktperson
  - Total gjeld
  - Gjennomsnittlig total gjeld
- Total nettoverdi for kontaktperson
  - Total nettoverdi
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi
- Egendefinerte målinger for husholdning
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall husholdninger

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av kundeemnehistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kundeemnemålingene etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, kontaktperson, dato, kundeemne, salgsmulighet, eid av bruker og hovedpartnerfirma. Dette emneområdet inneholder posttyper som refererer til målinger som analyserer kvalitet på kundeemne, omgjøring av kundeemne og inntekter som er knyttet til kundeemner.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Dato
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kundeemnemålinger
  - Antall arkiverte kundeemner
  - Antall kundeemner
  - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
  - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
  - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
  - Antall nye salgsmuligheter
  - Antall kvalifiserte kundeemner
  - Antall avviste kundeemner
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
  - Gjennomsnittlig antall dager for å følge opp kundeemne
  - Bokført inntekt for kundeemne
  - Forventet inntekt for kundeemne
  - Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
  - Projisert inntekt

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for MDF-forespørsler

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Markedsutviklingsmidler (MDF) gir varemerkeeeieren muligheten til å gjøre markedsføringsmidler tilgjengelige for partnere på en systematisk måte, slik at partnerne selger varemerkeeeierens produkter i spesifikke geografiske områder eller markedsfører varemerket. Via MDF-forespørsler ber partnere om forhåndsgodkjenning av midler for markedsføringsaktiviteter. Når varemerkeeeieren godkjenner MDF-forespørselen, kan partnerne utføre aktiviteten og deretter sende et MDF-krav for å få tilbake de forhåndsgodkjente pengene som ble brukt.

Varemerkeeeiere trenger målinger og opplysninger om MDF-forespørsler for hver partner og hvert kvartal, slik at de kan justere markedsførings- og kanalsalget. Emneområdet for analyse av historikk for MDF-forespørsler gir varemerkeeeiere de nødvendige opplysningene til å styre MDF-budsjettene og sikre at midler tildeles til aktiviteter som har maksimalt utbytte av investeringen.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Hovedpartnerfirma
- Kampanje
- MDF-forespørsel
- Dato
- Eid av bruker
- Godkjenner

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for MDF-forespørsel

- Egendefinerte målinger for MDF-forespørsel
- Målinger for MDF-forespørsel etter sendedato
  - Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
  - Forespurt beløp
  - Gjennomsnittlig forespurt beløp
  - Forhåndsgodkjent beløp
  - Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp
  - Totalt forespurt kravbeløp
  - Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp
  - Totalt godkjent kravbeløp
  - Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp
- Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Forespurt beløp
- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Forhåndsgodkjent beløp
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp
- Forespurt beløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig forespurt beløp for et kvartal siden
- Forhåndsgodkjent beløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig forhåndsgodkjent beløp for et kvartal siden
- Totalt forespurt kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp
- Totalt godkjent kravbeløp
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp
- Totalt forespurt kravbeløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig totalt forespurt kravbeløp for et kvartal siden
- Totalt godkjent kravbeløp for et kvartal siden
- Gjennomsnittlig totalt godkjent kravbeløp for et kvartal siden
- Antall forespørsler om markedsutviklingsmidler som venter på godkjenning
- Forespurt beløp som venter på godkjenning
- Antall sendte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall avviste forespørsler om markedsutviklingsmidler

- Antall returnerte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall annullerte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall utløpte forespørsler om markedsutviklingsmidler
- Antall sendte krav om markedsutviklingsmidler
- Antall godkjente krav om markedsutviklingsmidler
- Antall avviste krav om markedsutviklingsmidler
- Godkjente forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Utløpte forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Avviste forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Returnerte forespørsler om markedsutviklingsmidler i prosent
- Antall dager for å vente på godkjenning
- Antall dager til godkjenning
- Gjennomsnittlig antall dagers venting på godkjenning
- Gjennomsnittlig antall dager til godkjenning

## Bruksnotater

Hvis selskapet endrer visningsnavnet for MDF-forespørsler til et egendefinert navn, vises det egendefinerte navnet i Oracle CRM On Demand Answers.

## Emneområde for analyse av historikk for MedEd-hendelser

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Forretningsformål

En MedEd-hendelse kan være hvilken som helst type reklame- eller utdanningshendelse der leger eller medisinske utøvere deltar. Fra et selskapsperspektiv er dette MedEd-hendelsestypene:

- **Selgnivå.** Utføres av en leder eller én eller flere selgere.
- **Bedriftsmessig eller nasjonalt nivå.** En nasjonal opplæringshendelse eller et møte som er rettet mot en bestemt gruppe medisinske utøvere.

Du kan planlegge hendelser på nasjonalt nivå for et bestemt produkt eller en bestemt periode og deretter fordele ressurser etter region, distrikt eller selger. Farmasøytiske selskaper trenger målinger og opplysninger om medisinske hendelser for å justere salgs- og markedsføringsaktiviteter. Fra et overholdelsesperspektiv gir rapporter opplysninger til selskaper, slik at selskaper kan styre budsjettene sine og sikre at det er få eller ingen avvik.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- MedEd Event
- Inviterte deltakere
- Produktkategori
- Produkt
- Dato
- Eid av bruker

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- MedEd-målinger
  - Antall inviterte deltakere
  - Antall MedEd-hendelser
  - MedEd-hendelseskostnad

(Definisjon: Kostnaden for de gjennomførte aktivitetene for alle deltakere som er knyttet til en MedEd-hendelse.)
  - MedEd-hendelsesbudsjett

Målingen for hendelsesbudsjett kommer fra dimensjonen. Når bare MedEd-dimensjonen brukes, er målingen summen av dimensjonsfeltverdien. Når andre dimensjoner (spesielt inviterte deltakere) brukes, beregnes imidlertid målingen som det maksimale av dimensjonsfeltverdien.
  - Budsjettoverskudd/-underskudd

(Definisjon: Forskjellen mellom hendelsesbudsjettet og hendelseskostnaden.)

## Bruksnotater

Hvis selskapet endrer visningsnavnet for MedEd-hendelsen til et egendefinert navn, vises det egendefinerte navnet i Oracle CRM On Demand Answers.



## Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og konkurrenter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for konkurrerende firma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet.Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Konkurrent for salgsmulighet
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Salgsmulighet
- Kampanje

- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
  - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
    - Antall åpne salgsmuligheter
    - Antall salgsmuligheter
    - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
    - Bokført inntekt
    - Forventet inntekt
    - Innpekt
    - Gjennomsnittlig antall dager i fase
    - Antall oppnådde
    - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
    - Gjennomsnittlig salgssyklus
    - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
    - Tapsgrad for salgsmulighet
- Innpekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).

- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og partnere

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for partnerfirma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Partner for salgsmulighet
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Salgsmulighet
- Kampanje
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

## Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
  - Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
    - Antall åpne salgsmuligheter
    - Antall salgsmuligheter
    - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
    - Bokført inntekt
    - Forventet inntekt
    - Inntekt
    - Gjennomsnittlig antall dager i fase
    - Antall oppnådde
    - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
    - Gjennomsnittlig salgssyklus
    - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).

- Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere salgsmuligheter etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, kampanje, kontaktperson, eier og dato. Dette emneområdet består av to eller flere faktatabeller og inkluderer målinger for salgsmuligheter og kvoter. Målinger for salgsmuligheter er definert på det laveste detaljnivået i dette emneområdet. Du kan derfor analysere målingene for alle dimensjoner. Kvotemålinger er imidlertid på et høyere detaljnivå og kan bare analyseres av følgende begrensede dimensjoner: dato (måned), kvote og eier.

## Forbindelsestype

Flere fakta

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Salgsmulighet
- Kampanje
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato
- Hovedpartnerfirma
- Kvote

## Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter

Egendefinerte målinger for salgsmuligheter

- Målinger for salgsmuligheter etter åpningsdato
  - Antall åpne salgsmuligheter
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
  - Bokført inntekt
  - Forventet inntekt
  - Inntekt
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
  - Gjennomsnittlig salgssyklus
  - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).

- Tapsgrad for salgsmulighet
- Inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall kontaktpersoner med salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig avtalestørrelse (definisjon: den gjennomsnittlige størrelsen på hvert salg for hver kunde, uttrykt som antallet enheter eller inntektsbeløpet).
- Gjennomsnittlig salgssyklus
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet (definisjon: det totale antallet oppnådde salgsmuligheter, delt på det totale antallet oppnådde og tapte salgsmuligheter).
- Tapsgrad for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
- Bokført inntekt for et kvartal siden
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for salgsmulighet

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere produktinntekter for salgsmulighet etter firma, salgsdistrikt for firma, partner, kampanje, salgsmulighet, produkt for salgsmulighet, eid av bruker, produkt og produktkategori. Ettersom hver gjentakende produktinntektspost kan ha ulike startdatoer, er dette emneområdet på det laveste detaljnivået og inneholder én rad for hver gjentakende produktinntektspost i salgsmuligheten. På grunn av det høye detaljnivået i dette emneområdet gir det størst fleksibilitet for

opprulling av data på hvilket som helst nivå i dimensjonene som støttes. Dette emneområdet inneholder også kvotedimensjonen og -målingene, som kan brukes til å rapportere om både produktinntekt for salgsmulighet og kvotemålinger i samme rapport.

### Forbindelsestype

Flere fakta

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Dato
- Salgsmulighet
- Produktinntekt for salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote
- Salgsdistrikt

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekter for salgsmulighet
  - Antall produkter
  - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi

### Bruksnotater

Ingen



## Emneområde for analyse av partnerhistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Emneområdet for analyse av partnerhistorikk gir deg muligheten til å analysere partnerhistorikk. Du kan analysere kundeemner, salgsmuligheter og inntekt etter partner og salgsdistrikt.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Partner
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Dato

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for eierpartner
  - Antall salgsmuligheter
    - Antall partnere med salgsmuligheter
    - Antall oppnådde
    - Gjennomsnittlig bokført inntekt
    - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
    - Bokført inntekt
    - Bokført inntekt (000)
    - Bokført inntekt for produkt
    - Produkt, bokført inntekt (000)
    - Produktinntekt (000)

- Antall kundeemner
- Antall arkiverte kundeemner
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Gjennomsnittlig antall dager for å gjøre om kundeemne (definisjon: antallet dager mellom opprettelsesdatoen for et kundeemne og omgjøringsdatoen for kundeemnet, delt på antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter).
- Gjennomsnittlig antall dager for å følge opp kundeemne
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Potensiell inntekt
- Potensiell inntekt (000)
- Antall partnere med kundeemner
- Egendefinerte målinger for partner
- Antall partnere

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for forventede ordrer

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Emneområdet for historikk for forventede ordrer gir et månedlig stillbilde over alle salgsmuligheter i Oracle CRM On Demand. Stillbilder av forventede ordrer tas hvert døgn under prosessen om natten, men arkiveringsprosessen beholder bare det siste stillbildet for forventede ordrer for hver måned og fjerner de andre stillbildene. Disse stillbildene for forventede ordrer slettes aldri. Under fullstendig trekk ut, omform, last av data blir disse stillbildene sikkerhetskopiert og fullstendig gjenopprettet. Hvis selskaper endrer typen regnskapskalender, vil ikke disse historiske stillbildene bli justert på nytt etter den nye regnskapskalenderdefinisjonen. For selskaper med en egendefinert regnskapskalendertype kan disse

historiske stillbildene bare rapporteres for regnskapsårsdefinisjonene som er definert i Oracle CRM On Demand. Stillbilder tas bare for salgsmuligheter som ble lukket i forrige kvartal. Stillbilder tas imidlertid for alle åpne salgsmuligheter.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Eid av bruker
- Salgsmulighet
- Stillbilledato for forventede ordrer
- Dato
- Salgsdistrikt

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Historiske målinger for forventede ordrer
  - Inntekt
  - Forventet inntekt
  - Bokført inntekt
  - Inntekt (000)
  - Forventet inntekt (000)
  - Bokført inntekt (000)
  - Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden
  - Forventet inntekt for et kvartal siden
  - Bokført inntekt for et kvartal siden
  - Salgsmulighetsinntekt for et kvartal siden (000)
  - Forventet inntekt for et kvartal siden (000)
  - Bokført inntekt for et kvartal siden (000)
  - Salgsdistrikt

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av porteføljehistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere porteføljehistorikk, kontaktpersoner og produkter. Porteføljerapporter gir muligheten til å generere rapporter om porteføljer for følgende dimensjoner: kontaktperson, firma, produkt, rådgiver og klokkeslett. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke økonomiprodukter eier klienter, og hva er deres demografiske profil?
- Hvor stor del av klientenes aktiva er investert i hvilke verdipapirer og aktivaklasser?
- Hva er størrelsen på aktiva i hver rådgivers forretningsbok?
- Hva er aktivaklassene i hver rådgivers forretningsbok?
- Hvem er mine beste klienter etter porteføljestørrelse og inntekt?

Med disse opplysningene kan du analysere porteføljer med hensyn til både klienter og rådgivere.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Institusjon
- Dato
- Produkt
- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Portefølje

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

**792** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- Porteføljemålinger
  - Egendefinerte målinger for portefølje
  - Antall porteføljer
  - Totalverdi for aktiva
  - Lånebeløp
  - Premie
  - Inntekt
  - Pålydende verdi
  - Kredittgrense
  - Gjennomsnittlig total aktivaverdi
  - Gjennomsnittlig lånebeløp
  - Gjennomsnittlig premie
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Gjennomsnittlig pålydende verdi
  - Gjennomsnittlig kredittgrense

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av produkthistorikk

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere inntektsmålinger etter dimensjonene for produkt, firma, bruker, salgsmulighet, dato og salgsdistrikt. Detajlnivået i dette emneområdet er litt høyere enn i emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og produkter, ettersom du kan analysere salgsmulighetsinntektene fra fokuset i produktdimensjonen. Dette emneområdet dekker analysegapet mellom emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og emneområdet for rapportering av salgsmuligheter og produkter.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Eid av bruker
- Salgsmulighet
- Produkter
- Dato
- Salgsdistrikt

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produktinntekt
  - Egendefinerte målinger for produktinntekt
  - Inntekt
  - Forventet inntekt for produkt
  - Bokført inntekt for produkt
  - Produktinntekt (000)
  - Forventet inntekt for produkt (000)
  - Produkt, bokført inntekt (000)
  - Innkjøpspris
  - Gjennomsnittlig innkjøpspris
  - Gjennomsnittsmengde
  - Total mengde
  - Produktinntekt for et kvartal siden
  - Bokført produktinntekt for et kvartal siden
  - Produktinntekt for et kvartal siden (000)
  - Bokført produktinntekt for et kvartal siden (000)

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for salgsfase

Historikk for salgsfase har emneområdene nedenfor.

## Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Dette emneområdet tillater analyse av salgsmuligheter i ulike salgsfaser etter dimensjonene for firma, salgsmulighet, salgsfase og dato. Emneområdet for historikk for salgsfase representerer hendelsesbaserte historiske stillbilder av salgsmuligheter og er bare tilgjengelig på den historiske siden. Ettersom salgsmuligheter går gjennom flere salgsfaser, er dette emneområdet tettere enn emneområdet for salgsmuligheter, men like mange poster som antallet salgsmuligheter multiplisert med salgsfasene de har gått gjennom.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsmulighet
- Historisk salgsfase

## Målinger

Her følger en fullstendig liste over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsfase
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase
  - Antall dager i fase
  - Antall salgsmuligheter
  - Feil
  - Feilgrad

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av historikk for serviceforespørsler

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere historikk for serviceforespørsler, firmaer og aktiva. Med dette emneområdet kan du analysere serviceforespørsler etter dimensjonene for firma, kontaktperson, serviceforespørsel, bruker, partner og dato. Det hjelper deg å måle og analysere viktige ytelsesmålinger for organiseringen av kundeserviceforespørsler, inkludert hvor lenge serviceforespørsler har vært åpne, og gjennomsnittlig tid det tar å lukke dem. Ved hjelp av disse målingene for ytelsen til serviceforespørsler kan selskapet forbedre kundetilfredsheten, øke de ansattes produktivitet og redusere driftskostnadene.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Kontaktperson
- Dato
- Forhandler
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceforespørsel
- Kjøretøy

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for serviceforespørsler
  - Målinger for serviceforespørsler etter lukningsdato
  - Antall annullerte serviceforespørsler (lukningsdato)



- Antall lukkede serviceforespørsler (lukkingsdato)
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsel (lukkingsdato)
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler (lukkingsdato)
- Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
- Antall serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler (minutter)
- Gjennomsnittlig antall minutter for å lukke serviceforespørsler

## Bruksnotater

De egendefinerte feltene i dimensjonen Kjøretøy er delt mellom posttypene Kjøretøy og Aktiva. Posttypen Kjøretøy har to sett med egendefinerte felt: Ett sett som er delt med posttypen Aktiva og som vises i dimensjonen Kjøretøy, og ett sett som bare gjelder for posttypen Kjøretøy. De egendefinerte feltene som bare gjelder for posttypen Kjøretøy, er ikke tilgjengelige i noen rapporter. Når du legger til egendefinerte felt i posttypen Kjøretøy, må du legge til felt som skal vises i rapporter, i de delte egendefinerte feltene for aktiva/kjøretøy, og ikke i de kjøretøyspesifikke egendefinerte feltene.

## Emneområde for analyse av historikk for produkt for spesialprising

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Ved hjelp av forespørsler om spesialpris kan partnere og varemerkeiere utføre et sett med forretningsprosesser, der en partner ber varemerkeieren om en lavere pris på et produkt (av ulike årsaker, for eksempel som respons på en konkurrerende avtale eller generelle nedadgående pristrender).

Dette emneområdet gir deg mulighet til å utføre historisk analyse og rapportere om forespørsler om spesialpris og produkter for spesialprising, slik at du kan evaluere partnerens prestasjoner. Du kan bruke målinger og opplysninger, for eksempel godkjente prisreduksjoner for hvert produkt, hver partner og hvert kvartal, for å måle rabatteffektivitet og produktresultater i kanalen.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Dato (basert på startdatoen for forespørselen om spesialpris)
- Avtaleregistrering
- Sluttkunde
- Sist godkjent av
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategori
- Forespørsel om spesialpris

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for produkt for spesialprising
  - Målinger for produkt for spesialprising etter autorisasjonsdato
    - Antall forespørsler om spesialpris (autorisasjonsdato)
    - Autorisert beløp (autorisasjonsdato)
    - Autorisert beløp (autorisasjonsdato) (000)
    - Forespurt beløp (autorisasjonsdato)
    - Forespurt beløp (autorisasjonsdato) (000)
    - Gjennomsnittlig autorisert beløp (autorisasjonsdato)
    - Gjennomsnittlig forespurt beløp (autorisasjonsdato)
    - Gjennomsnittsmengde (autorisasjonsdato)
    - Mengde (autorisasjonsdato)
  - Målinger for produkt for spesialprising etter sendedato
    - Antall forespørsler om spesialpris (sendedato)
    - Autorisert beløp (sendedato)
    - Autorisert beløp (sendedato) (000)

- Forespurt beløp (sendedato)
- Forespurt beløp (sendedato) (000)
- Gjennomsnittlig autorisert beløp (sendedato)
- Gjennomsnittlig forespurt beløp (sendedato)
- Gjennomsnittsmengde (sendedato)
- Mengde (sendedato)
- Antall forespørsler om spesialpris
- Autorisert beløp
- Autorisert beløp (000)
- Forespurt beløp
- Forespurt beløp (000)
- Gjennomsnittlig autorisert beløp
- Gjennomsnittlig forespurt beløp
- Gjennomsnittlig autorisert kostnad
- Gjennomsnittlig autorisert rabattprosent
- Gjennomsnittlig foreslått utsalgspris
- Gjennomsnittlig innkjøpskostnad
- Gjennomsnittsmengde
- Gjennomsnittlig forespurt kostnad
- Gjennomsnittlig forespurt rabattprosent
- Gjennomsnittlig forespurt videresalgpris
- Gjennomsnittlig foreslått videresalgpris
- Mengde
- Autorisert beløp for et kvartal siden
- Autorisert beløp for et kvartal siden (000)
- Forespurt beløp for et kvartal siden
- Forespurt beløp for et kvartal siden (000)
- Mengde for et kvartal siden

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for analyse av brukssporing

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand. Du må ha rettigheten Brukssporing for å få tilgang til dette emneområdet. Administratorbrukerrollen får tildelt denne rettigheten som standard.

### Forretningsformål

Ved hjelp av dette emneområdet kan brukere med rettigheten Brukssporing analysere bruken av Oracle CRM On Demand i selskapet. Det er mulig å analysere bruken av følgende applikasjonsområder i Oracle CRM On Demand:

- Applikasjonsbruk
- Bruksgrad
- Oppsett og konfigurasjon

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Innhold
- Dato
- Objekttype
- Bruker

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet og feltene som de lagres for:

Tabellen nedenfor inneholder prestasjonsmålingene for analyser. Disse målingene representerer ytelsen til spørringer.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Objekttype	Beskrivelse
Antall forespørsler	Ja	Ja	Ja	Antall forespørsler etter rapport og instrumentpanelnavn etter uke.

Antall ganger mislykket	Ja	Ja	Ja	Antall ganger forespørsler mislyktes etter rapport og instrumentpanelnavn etter uke.
Gjennomsnittlig responstid (s)	Ja	Ja	Ja	Gjennomsnittlig responstid (i sekunder) for forespørsler.

Tabellen nedenfor viser målingene for applikasjonsbruk i Oracle CRM On Demand. Disse målingene representerer bruken av forskjellige applikasjonsobjekttyper, inkludert hvor mange poster som opprettes, oppdateres og slettes. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Objekttype	Beskrivelse
Antall opprettede poster	Ja	Ja	Ja	Antall opprettede poster etter objekt, bruker og måned
Antall oppdaterte poster	Ja	Ja	Ja	Antall oppdaterte poster etter objekt, bruker og måned
Antall slettede poster	Ja	Ja	Ja	Antall slettede poster etter objekt, bruker og måned

Tabellen nedenfor inneholder prestasjonsmålingene for sidevisning i Oracle CRM On Demand.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Objekttype	Beskrivelse
Antall forespørsler	Ja	Ja	Ja	Antall forespørsler etter side og uke
Gjennomsnittlig responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Gjennomsnittlig responstid (i millisekunder) for sidevisninger

Tabellen nedenfor viser målingene for oppsett og konfigurasjon. Disse målingene er et stillbilde av gjeldende oppsett og konfigurasjon i Oracle CRM On Demand på tidspunktet for en trinnvis oppdatering av brukssporingsdataene. Målingene for oppsett og konfigurasjon er unike ettersom de ikke gjelder for et bestemt dimensjonsnivå.

Måling	Beskrivelse
Antall administratorer	Antall administratorer som har fått tildelt én eller flere av følgende rettigheter: Håndter selskap, Håndter selskap - definer valutaer, Håndter selskap - tilbakestill alle passord, Håndter temaer, Håndter innhold, Håndter innhold - håndter vedlegg, Håndter bøker, Håndter salgsdistrikter, Håndter brukere og tilgang, Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere
Antall tilknytningsregler	Antall tilknytningsregler som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall bøker	Antall bøker som er definert i Oracle CRM On Demand

Antall valutaer	Antall valutaer som er aktivert i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte felt	Antall egendefinerte felt som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte objekter	Antall egendefinerte objekter som er implementert i Oracle CRM On Demand
Antall egendefinerte faner	Antall egendefinerte Web-faner som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall grupper	Antall grupper som er konfigurert i Oracle CRM On Demand
Antall språk	Antall språk som er aktivert i Oracle CRM On Demand
Antall produkter	Antall produkter som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall salgsprosesser	Antall salgsprosesser som er definert i Oracle CRM On Demand
Antall salgsdistrikter	Antall salgsdistrikter som er konfigurert i Oracle CRM On Demand
Antall Web-appleter	Antall Web-appleter som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall Web-koblinger	Antall Web-koblinger som brukes i Oracle CRM On Demand
Antall arbeidsflyter	Antall arbeidsflyter som er konfigurert i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedenfor viser bruksgradsmålingene. Ved hjelp av disse målingene kan et selskap overvåke og analysere bruksgraden for Oracle CRM On Demand-applikasjonen. *Ja* i tabellen betyr at målingen er tilgjengelig for feltet.

Måling	Bruker	Dato (uke)	Beskrivelse
Antall aktive brukere	Nei	Ja	Antall aktive brukere som finnes i applikasjonen
Antall dager siden siste pålogging	Ja	Nei	Antall dager siden den siste brukerpåloggingen
Antall delegerte brukere	Nei	Ja	Antall delegerte brukere som finnes i den aktuelle uken
Antall lisenser	Nei	Nei	Antall lisenser som er definert i selskapsprofilen
Totalt antall pålogginger	Ja	Ja	Antall ganger en bruker logger på i løpet av en bestemt måned. Hvis en bruker logger på tre ganger på en dag, telles dette som 3 ganger for den aktuelle uken.

Antall unike pålogginger	Ja	Ja	Antall unike ganger en bruker logger på i en bestemt måned. Hvis en bruker logger på tre ganger på en dag, telles dette som 1 gang for den aktuelle uken.
Antall mislykkede pålogginger	Ja	Ja	Antall mislykkede pålogginger etter bruker og måned
Prosent pålogget	Nei	Ja	Antall påloggede brukere i en uke delt på antall aktive brukere.
Gjennomsnittlig månedlig påloggingsfrekvens	Nei	Ja	Antall unike pålogginger for en bestemt måned delt på antall påloggede brukere for denne måneden.

## Bruksnotater

Dette emnet inneholder bruksnotater.

### Om brukssporingsdata

Brukssporingsdataene i datalageret oppdateres ukentlig på grunnlag av opplysninger i Oracle CRM On Demand-applikasjonsdataene. Oppdateringen av brukssporingsdataene skjer i helgen, og ikke i forbindelse med den nattlige, trinnvise oppdateringen av de øvrige dataene i Oracle CRM On Demand Answers.

Brukssporingsmålinger beregnes bare på nytt for inneværende måned, og dataene for den forrige måneden beregnes ikke på nytt med mindre uken omfatter slutten av måneden. Eksempel: Når den trinnvise oppdateringen for brukssporing kjøres fredag 28. mai 2010, beregnes brukssporingsmålingene på nytt for hele mai måned, fra og med 1. mai 2010. Når den trinnvise oppdateringen for brukssporing kjøres fredag 4. juni 2010, beregnes brukssporingen på nytt både for mai og juni, ettersom denne uken dekker både mai og juni måned.

Brukssporingsmålinger summeres etter kalendermåneder. Selv om det er mulig å analysere disse målingene etter et selskaps regnskapskalendere, blir de ikke justert i henhold til regnskapskalenderen for selskaper som ikke bruker standardkalendere. Det kan oppstå særegenheter i en regnskapskalenderdefinisjon, særlig hvis du bruker en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en egendefinert kalender der to kalendermåneder begynner i én regnskapsperiode eller ingen kalendermåned begynner i en regnskapsperiode. I slike situasjoner kan bruksmålingene bli overdimensjonert eller utelatt for en bestemt regnskapsperiode.

De fleste brukssporingsdata innhentes på ukenivå. Enkelte bruksgradsmålinger innhentes ikke på ukenivå. Ingen målinger for oppsett og konfigurasjon innhentes på ukenivå. Ettersom brukssporingsdataene innhentes på ukenivå, kan de aggregeres etter måned, kvartal og år, men kjøring på lavere nivåer enn ukenivå vil kanskje ikke gi noen resultater.

### Om brukerpåloggingshistorikk

Historiske brukerpåloggingsdata som er eldre enn 90 dager, ryddes fortløpende fra Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Derfor støtter funksjonen Brukssporing ca. 90 dager med bruksgradsmålinger ved første gangs oppgradering av Oracle CRM On Demand-applikasjonen til denne versjonen. De historiske bruksgradsdataene beholdes imidlertid i datalageret med tanke på historisk trendanalyse av bruksgradsmålinger i Oracle CRM On Demand Analytics. Disse dataene beholdes til den neste fullstendige oppdateringen, også etter at dataene er ryddet fra Oracle CRM On Demand.

### Prestasjonsmålinger for brukssporing

Prestasjonsmålinger for brukssporing innhentes på grunnlag av kalenderuke. Hvis du bruker en spesialkalender, for eksempel 5-4-4, 4-4-5 eller en egendefinert regnskapskalender, er det mulig at en regnskapsmåned eller et regnskapskvartal kan ha flere eller færre uker sammenlignet med andre regnskapsmåneder eller -kvartaler. Derfor kan prestasjonsbruksmålingene bli noe utvidet eller innsnevret for bestemte måneder eller kvartaler. Dette er forventet når selskapets prestasjonsbruksmålinger ikke er fullstendig tilpasset regnskapskalenderdefinisjonene når de analyseres etter regnskapskalendermåneder eller -kvartaler.

### Innholdsdimensjon

Innholdsdimensjonen er felles for prestasjonsmålingene for analyser og sidevisninger.

Hvis du vil rapportere prestasjonsmålinger for analyser, bruker du feltet Innholdskategori som filter for følgende betingelse:

**Innholdskategori = Analyse**

Hvis du vil rapportere prestasjonsmålinger for sidevisninger, bruker du feltet Innholdskategori som filter for følgende betingelse:

**Innholdskategori = Sidevisning**

Når du analyserer prestasjonsmålinger for sidevisninger, er bare følgende innholdsdimensjonsfelt tilgjengelige: Innholdskategori og Innholdsnavn. Verdien for Innholdsnavn representerer tittelen på skjermbildet for sidevisningsmålinger og rapport- eller instrumentpanelnavnet for analysemålinger.

### Prestasjonsmålinger for analyser

Du kan ikke kombinere prestasjonsmålinger for analyser med noen andre målinger. Du kan ikke kombinere prestasjonsmålingene for sidevisning med noen andre målinger. Disse to prestasjonsrelaterte målingene lagres på ulike detaljnivåer, som er forskjellige fra hverandre og fra alle de andre målingene. Prestasjonsmålingene for analyser innhentes på innholds-, bruker- og ukenivå. Disse målingene innhentes hver gang en rapport kjøres av den enkelte bruker, og de oppsummeres på ukenivå. Den gjennomsnittlige responstiden måles i sekunder.

Prestasjonsmålingene for sidevisning innhentes derimot på side- og ukenivå. Disse målingene innhentes hver gang en side vises, og de oppsummeres på ukenivå. Den gjennomsnittlige responstiden måles i millisekunder.

Du kan rapportere målinger for analyseprestasjonsbruk etter enkeltbrukere, men sidevisningsprestasjoner måles bare på selskapsnivå. De fleste sidevisninger har en tittel. For sidevisninger uten titler rapporteres bruksprestasjonsmålingen som *Andre*. Analyseprestasjonsbruk er inkludert for delte og personlige instrumentpaneler, men er ikke inkludert for dynamiske spørringer. Innholdsnavn for både sidevisning og



analyse viser målinger som er basert på selskapets standardspråk og standard objektnavngiving. Det er ikke støtte for brukerspråk eller endring av objektnavn.

## Emneområde for rapportering for firmainntekter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Det analytiske emneområdet Firmainntekt gir deg mulighet til å spore firmainntekter etter produkt, kategori, salgsdistrikt og bruker.

### Forbindelsestype

Flere fakta

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmainntekt
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for firmainntekt:
  - Egendefinerte målinger for firmainntekt
  - Antall produkter
  - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger:
  - Kvoteverdi

### Bruksnotater

Hvis du vil ha flere opplysninger om firmainntektsfunksjoner, se [Emneområde for prognoserapportering](#) (på side 842). I emneområdet Prognose kan du kombinere prognose-, kvote- og firmainntekter i én spøringsrapport. Mappedimensjoner og målinger av typen Kvote kan bare kombineres med mappedimensjoner og målinger av typen Eid av bruker.

## Emneområde for firmarapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet gir en sammendragvisning av driftsmålingene for firmaene i et selskap. Firmaposttypen er posttypen du vil analysere. Du kan bruke dette emneområdet til å svare på grunnleggende spørsmål om firmaytelse: Hvilke selskaper har det høyeste antallet serviceforespørsler? Hvilke selskaper har det største antallet salgsmuligheter? Med dette emneområdet kan du gruppere og rulle opp disse målingene på hvilket som helst nivå etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt for firma og dato. Andre emneområder må brukes for en dypere analyse som involverer andre forretningsområder.

### Forbindelsestype

Sammendrag

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Opprettelsesdato

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Inntekt
  - Inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Bokført inntekt
  - Bokført inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig bokført inntekt
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
  - Potensiell inntekt
  - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
  - Inntekt
  - Produktinntekt (000)
  - Bokført inntekt for produkt
  - Produkt, bokført inntekt (000)
  - Antall firmaer

- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av firmaer og konkurrenter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer konkurrentdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Du kan opprette rapporter som viser alle konkurrentene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og konkurrerende firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en

tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firmakonkurrent
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Opprettelsesdato

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøk. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Inntekt
  - Inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Bokført inntekt
  - Bokført inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig bokført inntekt
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
  - Potensiell inntekt
  - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
  - Inntekt
  - Produktinntekt (000)
  - Bokført inntekt for produkt
  - Produkt, bokført inntekt (000)
  - Antall firmaer
  - Antall firmaer med salgsmuligheter
  - Antall aktiviteter
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler
  - Antall ventende serviceforespørsler
  - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
  - Antall kundeemner
  - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).

- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tappt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av firmaer og partnere

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer partnerdimensjonen, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og partnerfirmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Firmapartner
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Opprettelsesdato

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Inntekt
  - Inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Bokført inntekt
  - Bokført inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig bokført inntekt
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
  - Potensiell inntekt
  - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
  - Inntekt



- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Produkt, bokført inntekt (000)
- Antall firmaer
- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av firmaer og beslektede firmaer

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet tillater rapportering av mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med firmaemneområdene. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for beslektet firma, som har en mange-til-mange-relasjon med firmaposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle de beslektede firmaene for et firma. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og beslektede firmaer, kan ikke firmaer som ikke har en tilknytning til minst ett beslektet firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med det beslektede firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Beslektet firma
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Kampanje
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Opprettelsesdato

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste

besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
  - Inntekt
  - Inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Bokført inntekt
  - Bokført inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig bokført inntekt
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
  - Potensiell inntekt
  - Gjennomsnittlig potensiell inntekt
  - Inntekt
  - Produktinntekt (000)
  - Bokført inntekt for produkt
  - Produkt, bokført inntekt (000)
  - Antall firmaer
  - Antall firmaer med salgsmuligheter
  - Antall aktiviteter
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler
  - Antall ventende serviceforespørsler

- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for aktivitetsrapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere et utvalg aktivitetsmålinger etter dimensjonene for aktivitet, firma, salgsmulighet, kundeemne, kampanje, kontaktperson, serviceforespørsel og dato. Ettersom dette emneområdet representerer hver enkelt aktivitetshendelse og hver samhandling i forbindelse med disse posttypene, er dette emneområdet på det lavest detaljnivået, noe som betyr at faktatabellen for aktiviteter som fastsetter emneområdet, kan være den største. Med dette emneområdet kan du rulle opp og analysere aktivitetsmålinger ved hjelp av det største settet med dimensjoner. Emneområdet er et emne med flere fakta, som tillater rapportering av brukerkvoter i tilknytning til aktivitetsmålinger.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje

- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel
- Kvote

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivitetsmålinger
  - Antall aktiviteter
  - Antall åpne aktiviteter
  - Antall firmaer med aktiviteter
  - Antall lukkede aktiviteter
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av avanserte egendefinerte objekter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere avanserte egendefinerte objekter.

Området for avanserte egendefinerte objekter er et spesialemneområde som gjør det mulig å rapportere om en-til-mange- og mange-til-en-relasjonen mellom egendefinert objekt 4–15 og forhåndsbygde objekter, inkludert egendefinert objekt 1, 2 og 3. Ettersom området for avanserte egendefinerte objekter forener rapportering av alle objekter i ett emneområde, er det nødvendig å ta med en fastsettelsesmåling for rapporten som hjelp til å velge en relasjonsbane mellom objektene i rapporten. Rapportering av mange-til-mange-relasjoner er ikke mulig med dette emneområdet, ettersom det ikke støttes direkte i Oracle CRM On Demand for egendefinert objekt 4–15.

Mange-til-mange-relasjonen er implementert for egendefinert objekt 1, 2 og 3 og firma, kontaktperson, serviceforespørsel og salgsmulighet i Analyse. Det er derfor bare mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og disse objektene. Det er ikke mulig å rapportere om en-til-mange-relasjonen mellom egendefinert objekt 1, 2 og 3 og aktiviteter, aktiva, kundeemner og produkter.

### Forbindelsestype

Samlet

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Egendefinert objekt 04
- Egendefinert objekt 05
- Egendefinert objekt 06

- Egendefinert objekt 07
- Egendefinert objekt 08
- Egendefinert objekt 09
- Egendefinert objekt 10
- Egendefinert objekt 11
- Egendefinert objekt 12
- Egendefinert objekt 13
- Egendefinert objekt 14
- Egendefinert objekt 15
- Husholdning
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Produkt
- Serviceforespørsel

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma

- Antall firmaer
- Aktivitetsmålinger
  - Antall aktiviteter
  - Antall åpne aktiviteter
  - Antall firmaer med aktiviteter
  - Antall lukkede aktiviteter
- Kampanjemålinger
  - Antall kampanjer
  - Antall planlagte kampanjer
  - Antall aktive kampanjer
  - Antall fullførte kampanjer
  - Antall firmaer for kampanje
  - Antall kontaktpersoner for kampanje
  - Antall kundeemner for kampanje
  - Antall salgsmuligheter for kampanje
  - Antall oppnådde for kampanje
  - Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
  - Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
  - Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
  - Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
  - Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
  - Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
  - Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
  - Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
  - Omgjøringsgrad for kundeemner for kampanje
  - Bokført inntekt for kampanje
  - Salgsmulighetsinntekt for kampanje
  - Gjennomsnittlig bokført inntekt for kampanje
  - Oppnåelsesgrad for salgsmulighet for kampanje
  - Kapitalavkastning



- Målinger for kontaktpersoner
  - Egendefinerte målinger for kontaktperson
  - Antall kontaktpersoner
  
- Målinger for husholdning
  - Sum aktiva for husholdning
    - Sum aktiva for husholdning
    - Sum aktiva for husholdning (000)
    - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
    - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning (000)
  - Totale utgifter for husholdning
    - Totale utgifter for husholdning
    - Totale utgifter for husholdning (000)
    - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
    - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning (000)
  - Total inntekt for husholdning
    - Total inntekt for husholdning
    - Total inntekt for husholdning (000)
    - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
    - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning (000)
  - Total gjeld for husholdning
    - Total gjeld for husholdning
    - Total gjeld for husholdning (000)
    - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
    - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning (000)
  - Total nettoverdi for husholdning
    - Total nettoverdi for husholdning
    - Total nettoverdi for husholdning (000)
    - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
    - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning (000)
  - Sum kontaktpersonaktiva
    - Aktiva totalt
    - Sum aktiva (000)

- Gjennomsnittlig sum aktiva
- Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
- Sum kontaktpersonutgifter
  - Sum utgifter
  - Sum utgifter (000)
  - Gjennomsnittlig sum utgifter
  - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
- Total inntekt for kontaktperson
  - Total inntekt
  - Total inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig total inntekt
  - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
- Total gjeld for kontaktperson
  - Total gjeld
  - Total gjeld (000)
  - Gjennomsnittlig total gjeld
  - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
- Total nettoverdi for kontaktperson
  - Total nettoverdi
  - Total nettoverdi (000)
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
- Egendefinerte målinger for husholdning
  - Indeksert tall
  - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Indeksert valuta
  - Gjennomsnittlig indeksert valuta
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson

- Antall husholdninger
- Kundeemnemålinger
  - Antall kundeemner
  - Antall kvalifiserte kundeemner
  - Antall avviste kundeemner
  - Antall arkiverte kundeemner
  - Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
  - Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
  - Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
  - Antall nye salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Bokført inntekt for kundeemne
  - Forventet inntekt for kundeemne
  - Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt
  - Forventet inntekt
  - Bokført inntekt
  - Inntekt (000)
  - Forventet inntekt (000)
  - Bokført inntekt (000)
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall åpne salgsmuligheter
  - Antall lukkede salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase

- Partnermålinger
  - Egendefinerte målinger for partner
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
    - Indeksert valuta
    - Indeksert tall
  - Antall partnere
- Målinger for serviceforespørsler
  - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall ventende serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Målinger for egendefinert objekt (disse målingene gjentas for egendefinert objekt 1–15).
  - Egendefinerte målinger for egendefinert objekt
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Antall egendefinerte objekter

## Bruksnotater

Rapporter uten resultater kan forekomme av flere årsaker. Den ene årsaken er mangelen på en måling i rapporten. Rapporten må inneholde minst én måling.

Du kan også få en rapport uten resultater hvis du bruker to egendefinerte objekter som ikke er direkte koblet til hverandre. Hvis et firmaobjekt for eksempel er direkte knyttet til egendefinert objekt 4 og egendefinert

objekt 5, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 4 samt tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5, med mindre det er en direkte tilknytning mellom egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5 som er definert i applikasjonen.

Videre med samme eksempel: Hvis et firmaobjekt er direkte knyttet til egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 4 er direkte knyttet til egendefinert objekt 5, kan du rapportere om tilknytningen mellom firma og egendefinert objekt 4 samt tilknytningen mellom egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere om den kombinerte tilknytningen mellom firma, egendefinert objekt 4 og egendefinert objekt 5 med mindre det er en direkte tilknytning mellom firma og egendefinert objekt 5, som definert i applikasjonen.

## Emneområde for aktivarapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere aktivamålinger etter dimensjonene for firma, aktiva og produkt. Du kan spore aktiva og produkter som er solgt til en kunde eller et selskap. Dette er et av de få emneområdene der synligheten til aktivaposter er basert på synligheten for de tilknyttede firmapostene.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktiva
- Produkt

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma

### ■ Aktiva

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Aktivamålinger
  - Antall aktiva
  - Gjennomsnittlig antall aktiva

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av forretningsplanlegging

## Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Dette emneområdet gir deg mulighet til å se på firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter og produkter innenfor konteksten av forretningsplaner, mål, plantyper, perioder, inntektsmålsetninger og enheter. Du kan også vise faktisk prestasjon sammenlignet med målsetninger som er fastsatt i forretningsplaner. Resultatene kan kombineres med spørringer fra andre emneområder for å sammenligne resultatene med målene.

## Forbindelsestype

Én-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Forretningsplan
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Mål

- Salgsmulighet
- Periode
- Planfirma
- Kontaktperson for plan
- Salgsmulighet for plan
- Hovedpartnerfirma
- Produkt
- Serviceforespørsel

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

## Målinger

Her er listen over målinger for dette emneområdet:

- Firmamålinger
- Aktivitetsmålinger
- Målinger for forretningsplaner
- Målinger for kontaktpersoner
- Kundeemnemålinger
- Målmålinger
- Målinger for salgsmuligheter
- Partnermålinger
- Periodemålinger
- Planfirmamålinger

- Målinger for kontaktpersoner for plan
- Målinger for salgsmuligheter for plan
- Målinger for serviceforespørsler

### Bruksnotater

Dette emneområdet har flere dimensjoner, men du må passe på å ikke blande dimensjoner ukritisk. Ikke alle kombinasjoner av dimensjoner gir brukbare resultater. Listen nedenfor viser primærobjektdimensjonen i fet skrift og hvilke dimensjoner som kan kombineres med denne for å generere gyldige resultater.

- **Firma:** Mål, Planfirma
- **Aktivitet:** Forretningsplan, Mål
- **Forretningsplan:** Aktivitet, Mål, Partner, Periode, Planfirma, Kontaktperson for plan, Salgsmulighet for plan, Produkt
- **Kontaktperson:** Mål, Kontaktperson for plan
- **Kundeemne:** Mål
- **Mål:** Firma, Aktivitet, Forretningsplan, Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet, Periode, Produkt, Serviceforespørsel
- **Salgsmulighet:** Mål, Salgsmulighet for plan
- **Partner:** Forretningsplan
- **Periode:** Forretningsplan, Mål
- **Planfirma:** Firma, Forretningsplan
- **Kontaktperson for plan:** Forretningsplan, Kontaktperson
- **Salgsmulighet for plan:** Forretningsplan, Salgsmulighet
- **Produkt:** Forretningsplan, Kontaktperson for plan
- **Serviceforespørsel:** Mål

**Merknad:** Når du blander dimensjoner i en rapport, må du inkludere målinger fra disse dimensjonene, slik at de riktige sammenføyningene kan opprettes i Oracle CRM On Demand. Hvis for eksempel primærdimensjonen er Mål og du vil bruke noen kontaktpersonfelt, må du også ta med en målmåling i spørringen. Du kan la være å skrive ut målingen, men den må finnes i spørringen.

## Emneområde for kampanjerapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.



## Forretningsformål

Dette emneområdet gjør det mulig med omfattende analyse av kampanjer etter dimensjonene for kampanje, bruker og dato. Du kan analysere kampanjeresultater, ytelse og kapitalavkastning. Emneområdet inneholder også målinger som hjelper deg å løse problemer med å nå kampanjemål og optimalisere fremtidige kampanjer.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Kampanje
- Dato
- Eid av bruker

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Kampanje har for eksempel feltet Kampanjetype. Det finnes også et felt med navnet Kampanjetypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Kampanjetype. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjon i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Kampanje

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kampanjemålinger
  - Antall kampanjer
  - Antall planlagte kampanjer
  - Antall aktive kampanjer
  - Antall fullførte kampanjer
  - Antall firmaer for kampanje
  - Antall kontaktpersoner for kampanje
  - Antall kundeemner for kampanje
  - Antall salgsmuligheter for kampanje
  - Antall oppnådde for kampanje

- Prosentandel (%) av budsjett (definisjon: kostnaden multiplisert med 100, deretter delt på budsjettert kostnad).
- Prosentandel (%) av oppnådde kundeemnemål (definisjon: antallet kundeemner multiplisert med 100, deretter delt på kundeemnemålet).
- Prosentandel (%) av oppnådd inntektsmål (definisjon: den bokførte inntekten multiplisert med 100, deretter delt på inntektsmålet).
- Gjennomsnittlig dager for å lukke salgsmulighet for kampanje
- Kostnad per lukket salg (definisjon: kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Gjennomsnittskostnad per lukket salg (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet oppnådde).
- Kostnad per kundeemne (definisjon: kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Gjennomsnittskostnad per kundeemne (definisjon: den gjennomsnittlige kostnaden delt på antallet kundeemner).
- Omgjøringsgrad for kundeemner for kampanje
- Bokført inntekt for kampanje
- Salgsmulighetsinntekt for kampanje
- Gjennomsnittlig bokført inntekt for kampanje
- Oppnåelsesgrad for salgsmulighet for kampanje
- Kapitalavkastning

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av kontaktpersonforbindelser

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Emneområdet for rapportering av kontaktpersonforbindelser gir muligheten til å analysere kontaktpersonforbindelser. Du kan analysere kontaktpersonforbindelser etter firma, kontaktperson og relatert kontaktperson. Dette emneområdet har ingen målinger.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Relatert kontaktperson
- Eid av bruker

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson

## Målinger

Ingen

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for kontaktpersonrapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Du kan bruke dette emneområdet til å rapportere om målinger for kontaktpersoner etter dimensjonene for kontaktperson, firma, kampanje, eid av bruker og dato. Detaljnivået for dette emneområdet er én rad for hver kontaktperson som er opprettet i Oracle CRM On Demand. Med dette emneområdet kan du raskt svare på spørsmål som disse: Hvem er de ti beste ansatte med det største antallet kontaktpersoner? Hvilke firmaer har ingen kontaktpersoner? Hva er de største kampanjene etter kontaktpersoner?

### Forbindelsestype

Enkel med flere fakta

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Eid av bruker
- Opprettelsesdato

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for kontaktpersoner
  - Egendefinerte målinger for kontaktperson
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Antall kontaktpersoner

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og firmaer
- Egendefinert objekt 2 og firmaer
- Egendefinert objekt 3 og firmaer

## Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for firma er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med firmaer. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom firmaer og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om firmaene som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kampanje
- Egendefinert objekt
- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Salgsdistrikt

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste

besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Firmamålinger
  - Egendefinerte målinger for firma
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt
  - Inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig inntekt
  - Bokført inntekt
  - Bokført inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig bokført inntekt
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet (definisjon: antallet dager for å lukke en salgsmulighet, delt på antallet oppnådde).
  - Antall firmaer
  - Antall firmaer med salgsmuligheter
  - Antall kontaktpersoner
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler
  - Antall ventende serviceforespørsler

- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og kontaktpersoner
- Egendefinert objekt 2 og kontaktpersoner
- Egendefinert objekt 3 og kontaktpersoner

## Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for kontaktperson er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med kontaktpersoner. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom kontaktpersoner og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om kontaktpersoner som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Egendefinert objekt
- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Eid av bruker

- Opprettelsesdato

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for kontaktpersoner
  - Egendefinerte målinger for kontaktperson
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Antall kontaktpersoner

### Bruksnotater

Ingen

### Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1 og salgsmuligheter
- Egendefinert objekt 2 og salgsmuligheter



- Egendefinert objekt 3 og salgsmuligheter

## Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for salgsmuligheter er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med salgsmuligheter. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om salgsmulighetene som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Egendefinert objekt
- Firma
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Åpningsdato
- Lukningsdato

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma

- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Salgsmulighet

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt
  - Forventet inntekt
  - Bokført inntekt
  - Inntekt (000)
  - Forventet inntekt (000)
  - Bokført inntekt (000)
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall åpne salgsmuligheter
  - Antall lukkede salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

**838** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- Egendefinert objekt 1 og serviceforespørsler
- Egendefinert objekt 2 og serviceforespørsler
- Egendefinert objekt 3 og serviceforespørsler

## Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og egendefinert objekt 1, 2 og 3. Emneområdet for serviceforespørsler er replikert og lagt til i dimensjonene for egendefinert objekt 1, 2 og 3. Selskaper omformer ofte egendefinert objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere om disse omformede objektene med serviceforespørsler. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom serviceforespørsler og egendefinert objekt 1, 2 og 3, kan du ikke rapportere om serviceforespørsler som ikke har en tilknytning til minst én forekomst av egendefinert objekt 1, 2 og 3 med disse emneområdene.

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Egendefinert objekt
- Firma
- Kontaktperson
- Serviceforespørsel
- Eid av bruker
- Åpningsdato
- Lukningsdato

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma

- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Serviceforespørsel

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for serviceforespørsler
  - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Antall serviceforespørsler
  - Antall åpne serviceforespørsler
  - Antall lukkede serviceforespørsler
  - Antall ventende serviceforespørsler
  - Antall annullerte serviceforespørsler
  - Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
  - Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

### Bruksnotater

Ingen

### Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter

Dette emnet dekker følgende emneområder for rapportering:

- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3

## Tilgjengelighet

Disse emneområdene er tilgjengelige i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

## Forretningsformål

Med disse emneområdene kan du rapportere om målinger for egendefinert objekt 1, 2 og 3 etter dimensjonene for firma, aktivitet, kampanje, kontaktperson, kundeemne, salgsmulighet, serviceforespørsel, partner, dato og egendefinert objekt 1, 2 og 3. De gir muligheten til å analysere egendefinert objekt 1, 2 og 3 etter ulike relaterte objekter. Rapporteringen av egendefinert objekt 1, 2 og 3 er for øyeblikket bare tilgjengelig i sanntid. Når du analyserer egendefinert objekt 1, 2 og 3, bruker du bare disse emneområdene.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Disse emneområdene har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Opprettelsesdato
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Partner (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceforespørsel

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinert objekt 1
- Egendefinert objekt 2
- Egendefinert objekt 3
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Serviceforespørsel

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for disse emneområdene:

- Målinger for egendefinert objekt
  - Egendefinerte målinger for egendefinert objekt
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Antall egendefinerte objekter

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for prognoserapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du rapportere om dataene som er generert i prognosemodulen i Oracle CRM On Demand. Du kan også sammenligne prognosesammendraget med de nyeste sanntidsdataene for salgsmulighet etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, bruker, salgsmulighet, produkt, dato og

brukerkvote. Du kan opprette en ytelsesrapport for et salgsteam, vise dekningen av forventede ordrer, kvoteoppfyllelse og nøyaktighet i prognoser. Salgssjefer kan overvåke ytelsen til individuelle teammedlemmer ved hjelp av brukerhierarkiet.

## Forbindelsestype

Flere fakta

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Firmainntekt (se merknad 1)
- Salgsdistrikt for firma
- Bok
- Lukkingsdato (se merknad 2)
- Kontaktperson
- Prognose
- Prognosedato (se merknad 3)
- Salgsmulighet (se merknad 4)
- Produktinntekt for salgsmulighet (se merknad 4)
- Eid av bruker
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

**Merknad 1:** Du kan ikke kombinere dimensjonen Firmainntekt med dimensjonen Salgsmulighet eller Produkt for salgsmulighet.

**Merknad 2:** For kvoter er lukkingsdatoen den første dagen i måneden for kvoteperioden. For prognoser er lukkingsdatoen identisk med lukkingsdatoen for salgsmulighetene i prognosestillbildene. For salgsmuligheter er lukkingsdatoen identisk med lukkingsdatoen for salgsmuligheten.

**Merknad 3:** Prognosedatoen er datoen prognosen ble kjørt. En salgsmulighet kan være i flere prognoser.

**Merknad 4:** Salgsmulighet og Produktinntekt for salgsmulighet kan bare knyttes til målingene Salgsmulighet og Produktinntekt for salgsmulighet.

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype.

Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for firmainntekt
  - Antall produkter
  - Gjennomsnittlig antall produkter
- Prognosemålinger
  - Mine firmainntekter
    - Min firmainntekt
  - Mine kontaktpersoninntekter
    - Min kontaktpersoninntekt
  - Mine salgsmuligheter
    - Min salgsmulighetsinntekt
  - Mine produktinntekter
    - Min produktinntekt
  - Mine produkter
    - Lukket mengde
    - Bokført inntekt
    - Forventet inntekt
    - Prognostisert mengde
    - Forventet ordremengde
  - Teamsammendrag
    - Prognose
    - Bokført inntekt
    - Forventede ordrer
    - Beste tilfelle
  - Teamproduktsammendrag
    - Lukket mengde



- Prognostisert mengde
- Forventet ordremengde
- Bokført inntekt
- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Forventede ordrer
- Prognose
- Forventet inntekt
- Beste tilfelle
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi
- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt
  - Forventet inntekt
  - Bokført inntekt
  - Inntekt (000)
  - Forventet inntekt (000)
  - Bokført inntekt (000)
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall åpne salgsmuligheter
  - Antall lukkede salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Målinger for produktinntekt for salgsmulighet
  - Antall produkter
  - Gjennomsnittlig antall produkter

### Bruksnotater

Følgende restriksjoner gjelder:

- **Flere fakta.** Ettersom emneområdet Prognoser er et emneområde med flere fakta, må du sørge for at bare én måling inngår i en rapport.
- **Bokdimensjon.** Med bokdimensjonen og hierarkiet kan du gruppere dataposter i bøker. Hvilke data du kan se, styres imidlertid fortsatt av synlighetsmodusen i Analyse. Dette fungerer bare med firma, firmainntekt, salgsmulighet og salgsmulighetsprodukt.
- **Hierarkier.** Alle hierarkier er begrenset til åtte nivåer.
- **Inntektsdeling.** Når funksjonen for inntektsdeling er konfigurert (se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "Sette opp selskapsprofil og globale standarder" på side 1038)), gjenspeiles delingen i prognosesammendraget, men ikke i sanntidsmålingene for salgsmulighet.
- **Kvotemålinger.** Sammenligning av kvotemålinger med andre målinger er bare gyldig på måneds- og brukernivå.
- **Egendefinerte felt for prognosesammendrag.** Disse feltene er ikke tilgjengelige for rapportering. Prognosesammendraget som genereres i Oracle CRM On Demand, inneholder opprullerte totalsummer. Prognosemålingene i rapporten gir derfor bare mening hvis du viser dataene etter bruker. Visning av prognosemålingene uten brukeren fører til at feil verdi vises.
- **Salgsmulighet og flere prognoser.** Samme salgsmulighet kan vises i flere prognoser. Prognosemålinger må derfor vises etter en spesifikk dato, ved hjelp av mekanismen for filtrering av måling. Hvis du ikke gjør dette, kan det hende prognosemålingene vises på feil måte.
- **Prognose og brukerkvotemålinger.** Dataene for inntekter er de samme som prognosesammendragetsdatoen, slik at alle salgsmuligheter ser ut til å være på den første dagen i måneden. Brukerkvoten blir også angitt for en månedlig periode og vises på den første dagen i måneden. På grunn av dette vil rapporter som inkluderer prognoser og brukerkvotemålinger, bare gi mening hvis dataene er aggregert for måneden eller på et høyere nivå.
- **Brukerkvotemålinger.** Synligheten til brukerkvotemålinger styres med Ledersynlighet, uavhengig av brukerens synlighet. Det er derfor ikke mulig for brukere som ikke er selskapsadministratorer, å rapportere brukerkvoter sammen med salgsmulighetsmålinger når synligheten er satt til Teamsynlighet.
- **Brukers prosent rangering.** Du kan ikke bygge en brukers prosent rangering uten å ha tilgang til alle de underliggende dataene.
- **Kalendermåned og flere prognoser.** Hver kalendermåned kan ha flere prognoser. En rapport som viser de totale prognosemålingene, må derfor være kvalifisert med en spesifikk prognosedato.
- **Kvote og inntekt.** Hvis rapporten som viser brukerkvote og salgsmulighetsinntekt i sanntid, ikke viser de forventede resultatene, kan det skyldes at det ikke finnes noen poster som har lukningsdatoer for salgsmulighet i samme periode som kvotepostene.
- **Månedlig prognose.** Totalsummene i sammendraget i den månedlige prognosen er allerede opprullert. En totalsum for alle brukere gir derfor feil resultat. Hvis du vil ha totalsummen på denne måten, må du derfor bruke inntektsmålingene fra mappen Mine inntekter.
- **Ledersynlighet for analyse.** Bruk Ledersynlighet for analyse hvis prognosen bare inkluderer dine underordnede.
- **Teamsynlighet for analyse.** Bruk Teamsynlighet for analyse hvis personene i prognosen er en del av teamet ditt. Hvis personene i prognosen ikke er i teamet og ikke er dine underordnede, vil ikke visningen av salgsmulighet og produkt for salgsmulighet samsvare med prognosesammendraget.

- **Prognosemålinger.** Prognosemålingene må referere til en bestemt prognose. Bruk funksjonen for målingsfiltrering til å referere til målingene etter prognosedato og prognosetype. Bruk for eksempel funksjonen for målingsfiltrering til å få tak i prognoseverdien for en bestemt prognosedato, for eksempel 16. september 2009. Ettersom det finnes flere prognosetyper, legger du til et nytt filter for å få verdiene for prognosen for salgsmulighetsinntekt. Eksempel:

```
FILTER ("Forecast Metrics". "Forecast Revenue" USING ("Forecast Date. Date = date ' 2009-09-16'  
AND Forecast. "Forecast Type" = ' Prognose for salgsmulighetsinntekt' ))
```

Bruk av funksjonen for målingsfiltrering er ikke det samme som å legge til et filter i rapporten. Hvis du legger til et rapportfilter i filteret etter prognosedato og prognosetype, får du ingen verdier for brukerkvoten eller sanntidsinntekten. Hvis du har definert flere kvoter for hver bruker, må du bruke funksjonen for målingsfiltrering til å referere til den spesifikke kvoteverdien. Eksempel:

```
FILTER("Quota Metric". "Quota Value" USING (Quota. "Quota Name" = ' Salg' ))
```

I dette eksemplet får funksjonen for målingsfiltrering tak i kvoteverdien for et spesifikt kvotenavn (Salg). Uten denne målingsfiltreringen får du bare den totale verdien for alle kvotene.

## Emneområde for rapportering for husholdninger

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Forretningsformål

Emneområdet for analyse av husholdninger gir deg muligheten til å generere rapporter om husholdninger for kontaktpersondimensjonen. Med denne rapporten kan rådgivere og lederne deres svare på spørsmål, for eksempel disse:

- Hvilke klienter tilhører hvilke husholdninger?
- Hvordan er husholdningsaktivaene i forretningsboken fordelt mellom klientene mine?
- Hva er de beste husholdningene etter total aktivaverdi?

Du kan kombinere husholdningsrapporter med porteføljerapporter for å få en forbedret klienttjeneste ved å forstå klientene som medlemmer av en husholdning.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Husholdning
- Kontaktperson

### ■ Kontaktperson for husholdning

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Kontaktperson har for eksempel feltet Kontaktpersontype. Det finnes også et felt med navnet Kode for kontaktpersontype, som er den optimaliserte versjonen av feltet Kontaktpersontype. Dessuten er feltet Opprettelsesdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Opprettelsesdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjon i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

### ■ Kontaktperson

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

### ■ Målinger for husholdning

- Sum aktiva for husholdning
  - Sum aktiva for husholdning
  - Sum aktiva for husholdning (000)
  - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning
  - Gjennomsnittlig sum aktiva for husholdning (000)
- Totale utgifter for husholdning
  - Totale utgifter for husholdning
  - Totale utgifter for husholdning (000)
  - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning
  - Gjennomsnittlig totale utgifter for husholdning (000)
- Total inntekt for husholdning
  - Total inntekt for husholdning
  - Total inntekt for husholdning (000)
  - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning
  - Gjennomsnittlig total inntekt for husholdning (000)
- Total gjeld for husholdning
  - Total gjeld for husholdning
  - Total gjeld for husholdning (000)
  - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning
  - Gjennomsnittlig total gjeld for husholdning (000)

- Total nettoverdi for husholdning
  - Total nettoverdi for husholdning
  - Total nettoverdi for husholdning (000)
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi for husholdning (000)
- Sum kontaktpersonaktiva
  - Aktiva totalt
  - Sum aktiva (000)
  - Gjennomsnittlig sum aktiva
  - Gjennomsnittlig sum aktiva (000)
- Sum kontaktpersonutgifter
  - Sum utgifter
  - Sum utgifter (000)
  - Gjennomsnittlig sum utgifter
  - Gjennomsnittlig sum utgifter (000)
- Total inntekt for kontaktperson
  - Total inntekt
  - Total inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig total inntekt
  - Gjennomsnittlig total inntekt (000)
- Total gjeld for kontaktperson
  - Total gjeld
  - Total gjeld (000)
  - Gjennomsnittlig total gjeld
  - Gjennomsnittlig total gjeld (000)
- Total nettoverdi for kontaktperson
  - Total nettoverdi
  - Total nettoverdi (000)
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi
  - Gjennomsnittlig total nettoverdi (000)
- Egendefinerte målinger for husholdning
  - Indeksert tall
  - Gjennomsnittlig indeksert tall

- Indeksert valuta
- Gjennomsnittlig indeksert valuta
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall opprullerte serviceforespørsler
- Antall opprullerte kontaktpersoner
- Antall kontaktpersoner
- Antall serviceforespørsler for kontaktperson
- Antall kundeemner for kontaktperson
- Antall husholdninger

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for kundeemnerapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere kundeemnemålingene etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, kontaktperson, dato, kundeemne, salgsmulighet, eid av bruker og hovedpartnerfirma. Dette emneområdet inneholder målinger som analyserer kvalitet på kundeemne, omgjøring av kundeemne og inntekter som er knyttet til kundeemner.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Kontaktperson

- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Eid av bruker
- Dato
- Hovedpartnerfirma

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Kundeemne
- Salgsmulighet

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Kundeemnemålinger
  - Hierarki for salgsdistrikt for firma
    - Navn på salgsdistrikt på øverste nivå
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 8
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 7
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 6
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 5
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 4
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 3
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 2
    - Navn på salgsdistrikt på nivå 1
  - Antall kundeemner
  - Antall kvalifiserte kundeemner
  - Antall avviste kundeemner

- Antall arkiverte kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter (definisjon: antallet kundeemner som er gjort om til salgsmuligheter).
- Antall kundeemner som førte til vunnet salgsmulighet (definisjon: antallet kundeemner som er omgjort til salgsmuligheter og er i salgsfasen Lukket/vunnet).
- Antall kundeemner som førte til tappt salgsmulighet
- Antall nye salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering for salgsmuligheter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere salgsmuligheter etter dimensjonene for firma, salgsdistrikt, kampanje, kontaktperson, eier og dato. Dette emneområdet har flere fakta som inkluderer målinger for salgsmulighet og kvote. Målinger for salgsmulighet defineres på det mest inndelte nivået i emneområdet og kan derfor analyseres etter alle mulige dimensjoner. Kvotemålinger er imidlertid på et mindre inndelt nivå og kan bare analyseres etter begrensede dimensjoner, blant annet dato (måned), kvote, eier.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje



- Salgsmulighet
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Åpningsdato
- Lukningsdato
- Kvote
- Hovedpartnerfirma

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

## Målinger

Her er de viktigste målingene i dette emneområdet:

- Inntekt (forventet og bokført)
- Antall salgsmuligheter (åpne og lukkede)
- Antall oppnådde
- Kvotemengder

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt

- Forventet inntekt
- Bokført inntekt
- Inntekt (000)
- Forventet inntekt (000)
- Bokført inntekt (000)
- Antall salgsmuligheter
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi

### Bruksnotater

Ettersom kvotemålinger ikke er definert på dimensjonsnivået for salgsmulighet, vises disse målingene som tomme celler når dimensjonsattributter for salgsmulighet er med i rapporten.

## Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og konkurrenter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for konkurrerende firma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle konkurrentene for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og konkurrerende firmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett konkurrerende firma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet.Attributtene som definerer relasjonen med det konkurrerende firmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle

- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Konkurrent for salgsmulighet
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Åpningsdato
- Lukningsdato

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt
  - Forventet inntekt
  - Bokført inntekt
  - Inntekt (000)
  - Forventet inntekt (000)
  - Bokført inntekt (000)
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall åpne salgsmuligheter
  - Antall lukkede salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og partnere

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere mange-til-mange-relasjonen mellom salgsmuligheter og partnerfirmaer. Dette emneområdet er nesten identisk med emneområdene for salgsmuligheter. Den eneste forskjellen er at det inkluderer dimensjonen for partnerfirma, som har en mange-til-mange-relasjon med salgsmulighetsposttypen. Med dette emneområdet kan du opprette rapporter som viser alle partnerne for en salgsmulighet. Ettersom dette emneområdet representerer mange-til-mange-relasjonen mellom

salgsmuligheter og partnerfirmaer, kan ikke salgsmuligheter som ikke har en tilknytning til minst ett partnerfirma, rapporteres ved hjelp av dette emneområdet. Attributtene som definerer relasjonen med partnerfirmaet, og som er tilgjengelige for rapportering, inkluderer følgende:

- Primær kontaktperson
- Rolle
- Tilbakefør rolle
- Startdato
- Sluttdato
- Styrker
- Svakheter
- Kommentarer

## Forbindelsestype

Mange-til-mange

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Partner for salgsmulighet
- Kontaktperson for forbindelse
- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Primær kontaktperson
- Salgsdistrikt
- Eid av bruker
- Åpningsdato
- Lukningsdato

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste

besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Kontaktperson
- Salgsmulighet

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmuligheter
  - Egendefinerte målinger for salgsmuligheter
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Inntekt
  - Forventet inntekt
  - Bokført inntekt
  - Inntekt (000)
  - Forventet inntekt (000)
  - Bokført inntekt (000)
  - Antall salgsmuligheter
  - Antall åpne salgsmuligheter
  - Antall lukkede salgsmuligheter
  - Antall oppnådde
  - Gjennomsnittlig antall dager i fase

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering for produktinntekter for salgsmulighet

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere produktinntekter for salgsmulighet etter firma, salgsdistrikt for firma, kampanje, salgsmulighet, produkt for salgsmulighet, eid av bruker, produkt og produktkategori. Ettersom hver gjentakende produktinntektspost kan ha ulike startdatoer, er dette emneområdet på det laveste detaljnivået og inneholder én rad for hver gjentakende produktinntektspost i salgsmuligheten. På grunn av detaljnivået i dette emneområdet gir det størst fleksibilitet for opprulling av data på hvilket som helst nivå i dimensjonene som støttes. Dette emneområdet inneholder også kvotedimensjonen og -målingene, som kan brukes til å rapportere om både produktinntekt for salgsmulighet og kvotemålinger i samme rapport.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Salgsdistrikt for firma
- Kampanje
- Salgsmulighet
- Produktkategori
- Produkt
- Salgsmulighet-produkt
- Eid av bruker
- Kvote

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kampanje
- Salgsmulighet

### Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for salgsmulighet-produkt
  - Antall produkter
  - Gjennomsnittlig antall produkter
- Kvotemålinger
  - Kvoteverdi

### Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering for salgsmulighetsteam

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Dette emneområdet gir mulighet for rapportering av forbindelsen mellom salgsmuligheter og salgsmulighetsteam. Bruk dette emneområdet til å foreta spørringer etter teammedlemmer som er involvert i en salgsmulighet. Dette emneområdet har ingen målinger.

### Forbindelsestype

Én-til-mange.

### Dimensjoner

Dette emneområdet tilbyr følgende dimensjoner:

- Salgsmulighet
- Team for salgsmulighet
- Eid av bruker



## Målinger

Ingen.

## Bruksnotater

Ingen.

**Datasynlighet.** Dette emneområdet bruker alltid modusen Teamsynlighet, uansett hvilke innstillinger som er angitt i profilen din. Derfor kan du alltid rapportere om alle salgsmuligheter der du enten er eier eller teammedlem.

## Emneområde for partnerrapportering

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Forretningsformål

Emneområdet for partnerrapportering gir deg mulighet til å analysere partnere og foreta viktige resultatmålinger, inkludert antall kvalifiserte kundeemner og total inntekt i forventede salgsmuligheter.

### Forbindelsestype

Sammendrag

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Opprettelsesdato
- Eid av bruker
- Partner
- Salgsdistrikt

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Partnermålinger
- Egendefinerte målinger for partner
  - Gjennomsnittlig indeksert valuta

- Gjennomsnittlig indeksert tall
- Indeksert valuta
- Indeksert tall
- Antall partnere
- Antall arkiverte kundeemner
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede salgsmuligheter
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
- Antall åpne salgsmuligheter
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall salgsmuligheter
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Antall serviceforespørsler
- Antall oppnådde
- Gjennomsnittlig antall dager i fase
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Bokført inntekt for kundeemne
- Forventet inntekt for kundeemne
- Salgsmulighetsinntekt for kundeemne
- Inntekt
- Inntekt (000)

## Bruksnotater

De forrige målingene er basert på hovedpartnerfirmaet for kundeemner, salgsmuligheter og serviceforespørsler.

## Emneområde for rapportering for Personalized Content Delivery

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er bare tilgjengelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Forretningsformål

Dette emneområdet gir opplysningene som av ulike roller i en farmasøytisk organisasjon trenger for å forstå leger bedre, begrense innhold og levere riktig melding til riktig person på riktig tidspunkt. En markedsføringssjef kan for eksempel analysere detaljerte trender, virkningen av salgsmateriell og svarene fra ulike segmenter. Med disse opplysningene kan sjefen vurdere salgsmateriell eller segmentere kundebasen på nytt og deretter levere kundetilpasset materiell. En salgssjef kan analysere detaljerte trender og se etter gode og dårlige utøvere i et salgsdistrikt, slik at teamet om nødvendig kan få videre opplæring.

### Forbindelsestype

Enkel

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Svar på melding
- Meldingsplan
- Meldingsplanelement
- Produkt

### Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet

Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for meldingsplan
  - Egendefinerte målinger for meldingsplan
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
    - Indeksert tall
  - Antall meldingsplaner
- Målinger for meldingsplanelement
  - Egendefinerte målinger for meldingsplanelement
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
    - Indeksert tall
  - Antall meldingsplanelementer
- Målinger for svar på melding
  - Egendefinerte målinger for svar på melding
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
    - Indeksert tall
  - Antall svar på melding
- Firmamålinger
  - Inntekt
  - Inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig inntekt

- Bokført inntekt
- Bokført inntekt (000)
- Gjennomsnittlig bokført inntekt
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke salgsmulighet
- Potensiell inntekt
- Gjennomsnittlig potensiell inntekt
- Inntekt
- Produktinntekt (000)
- Bokført inntekt for produkt
- Produkt, bokført inntekt (000)
- Antall firmaer
- Antall firmaer med salgsmuligheter
- Antall aktiviteter
- Antall kontaktpersoner
- Antall salgsmuligheter
- Antall oppnådde
- Antall serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler
- Antall kundeemner
- Antall kundeemner omgjort til salgsmuligheter
- Antall kundeemner som førte til oppnådd salgsmulighet
- Antall kundeemner som førte til tapt salgsmulighet
- Antall kvalifiserte kundeemner
- Antall avviste kundeemner
- Aktivitetsmålinger
  - Antall aktiviteter
  - Antall åpne aktiviteter
  - Antall firmaer med aktiviteter

- Antall lukkede aktiviteter
- Målinger for kontaktpersoner
  - Egendefinerte målinger for kontaktperson
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall
  - Egendefinerte felt for Eid av bruker
  - Egendefinerte felt for Eid av bruker
  - Antall kontaktpersoner
- Målinger for produktinntekt
  - Inntekt
  - Forventet inntekt for produkt
  - Bokført inntekt for produkt
  - Produktinntekt (000)
  - Forventet inntekt for produkt (000)
  - Produkt, bokført inntekt (000)
  - Gjennomsnittlig innkjøpspris
  - Gjennomsnittsmengde
  - Mengde

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering for serviceforespørsler

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere serviceforespørsler etter dimensjonene for firma, kontaktperson, serviceforespørsel, bruker, partner og dato. Det hjelper deg å måle og analysere viktige ytelsesmålinger for organiseringen av kundeserviceforespørsler, inkludert hvor lenge serviceforespørsler har vært åpne, og

gjennomsnittlig tid det tar å lukke dem. Ved hjelp av disse ytelsesmålingene for serviceforespørsler kan selskapet forbedre kundetilfredsheten, øke de ansattes produktivitet og redusere driftskostnadene.

## Forbindelsestype

Enkel

## Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Kontaktperson
- Lukningsdato
- Åpningsdato
- Eid av bruker
- Hovedpartnerfirma (finnes bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceforespørsel

## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Siste besøksdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Siste besøksdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Kontaktperson
- Serviceforespørsel

## Målinger

Her er den fullstendige listen over målinger for dette emneområdet:

- Målinger for serviceforespørsler
  - Egendefinerte målinger for serviceforespørsler
    - Indeksert valuta
    - Gjennomsnittlig indeksert valuta
    - Indeksert tall
    - Gjennomsnittlig indeksert tall

- Antall serviceforespørsler
- Antall åpne serviceforespørsler
- Antall lukkede serviceforespørsler
- Antall ventende serviceforespørsler
- Antall annullerte serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig alder på åpne serviceforespørsler
- Gjennomsnittlig antall dager for å lukke serviceforespørsler

## Bruksnotater

Ingen

## Emneområde for rapportering for delte aktiviteter

### Tilgjengelighet

Dette emneområdet er tilgjengelig i alle utgaver av Oracle CRM On Demand.

### Forretningsformål

Med dette emneområdet kan du analysere delte aktiviteter etter dimensjonene for firma, kontaktperson og bruker. Ettersom disse aktivitetene kan deles av én eller flere brukere i Oracle CRM On Demand, kan du bruke dette emneområdet til å rapportere delte aktiviteter. Aktiviteter som ikke deles med minst én annen bruker, kan ikke rapporteres med dette emneområdet.

### Forbindelsestype

Mange-til-mange

### Dimensjoner

Dette emneområdet har følgende dimensjoner:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson
- Eid av bruker



## Optimaliserte filtreringsfelt

Dette emneområdet inneholder felt som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Dessuten er feltet Indekseringsdato UTC tilgjengelig. Dette er den optimaliserte versjonen av feltet Indekseringsdato. Bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke standardfeltet. Følgende dimensjoner i dette emneområdet har optimaliserte filtreringsfelt:

- Firma
- Aktivitet
- Kontaktperson

## Målinger

Ingen

## Bruksnotater

Ingen

## Endre utseendet til rapporter

Når du setter opp eller oppdaterer rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, kan du endre det visuelle utseendet, kjent som kosmetisk formatering. Du kan bruke kosmetisk formatering, kopiere og lime inn kosmetiske formateringsattributter og lagre en formatert rapport som skal brukes som en stilmal.

Alt etter hvilket element du formaterer, vises forskjellige valg i dialogboksen, for eksempel skrift-, celle- og kantlinjekontroller, bakgrunnsfarge, flere formateringsvalg, for eksempel celleutfylling, og egendefinerte CSS-stilvalg for HTML.

Du kan endre utseendet til:

- Kolonner og avsnitt, for eksempel bakgrunnsfarge og kantlinjer
- Kolonner i tabeller
- Størrelsen på titler

Du kan kopiere omfanget av kosmetiske formateringsattributter du bruker på et element, for eksempel en kolonne i en tabell, og lime dem inn i et element av samme type, for eksempel en annen kolonne i tabellen eller en kolonne i en annen tabell. Du kan også gjenopprette standardutseendet. Dette gjør du ved å bruke ikonene øverst til høyre på dialogboksene.

Visninger som støtter kopiering og innliming, inkluderer tabell-, pivottabell- og diagramvisning.

## Om lagring av rapporter som stilmaler

Når du har tilpasset det kosmetiske utseendet til en rapport og lagret den, kan du bruke den som en mal. Dermed kan du bruke formateringen fra den lagrede rapporten i nye eller eksisterende rapporter.

Visninger som støtter bruk av en lagret rapport som en mal, inkluderer tabell-, pivottabell- og diagramvisning. Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du utfører følgende oppgaver:

- Formaterer det visuelle utseendet til en rapport
- Kopiere og lime inn et formateringsattributt
- Gjenopprette standardutseendet for et attributt
- Bruke en lagret rapport som en mal

### *Slik formaterer du det visuelle utseendet til en rapport*

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Klikk på Åpne analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Velg rapporten du vil arbeide med, og klikk på OK.

- 5 Åpne dialogboksen Kosmetisk format ved å gjøre ett av følgende på siden Bygg og vis analyse:

- I trinn 1 klikker du på knappen Kolonneegenskaper og deretter på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- I trinn 2 åpner du dialogboksen Rediger format ved å gjøre ett av følgende:
  - For Tittel eller Tabell klikker du på knappen Formater visning.
  - Klikk på knappen Egenskaper for pivottabellvisning i pivottabellvisning og deretter på knappen Angi alternativt format.

**MERKNAD:** I tabellvisning kan du også klikke på knappen Formater kolonne og bruke fanen Verdifomat. I pivottabellvisning kan du også klikke på knappen Områdeegenskaper og bruke fanen Områdeegenskaper.

Dialogboksen Kosmetisk format vises.

- 6 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter du vil bruke (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.

**MERKNAD:** Dette valget er ikke tilgjengelig for alle elementer.

- 7 Konfigurer justering og bakgrunnsfarge under Celle.

**MERKNAD:** Når det gjelder vannrett justering, er venstrejustering det vanligste for tekstdata. Når det gjelder numeriske data, er høyrejustering det vanligste.

Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

- 8 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.

**TIPS:** Du kan velge eller oppheve valg av egendefinerte kantlinjer ved å klikke på øverste, nederste, venstre og høyre kantlinje i nærheten av rullegardinlisten Posisjon.

- 9 Klikk på Flere formateringsvalg, og angi verdier for bredden og høyden på innholdet i cellen samt mellomrom over, under, til venstre og til høyre for innholdet, for å formatere mellomrom i cellen.  
Verdiene angis i piksler.
  - 10 Foreta valg under Valg for egendefinert CSS-format hvis du vil overstyre format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand Answers:
    - a Klikk på innstillingene du vil bruke.
    - b Angi stedet for klassen, formatet eller stilarket.
- MERKNAD:** De avanserte stilformateringsvalgene for format er for brukere som har erfaring fra arbeid med gjennomgripende stilark.

- 11 Klikk på OK.

#### ***Slik kopierer du og limer inn et formateringsattributt***

- 1 Gå til elementet du vil kopiere formateringen for, for eksempel en rad, kolonne eller tabellcelle, på siden Bygg og vis analyse.
- 2 Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering, klikk på knappen Kopier formatering, og klikk deretter på Avbryt for å lukke dialogboksen Kosmetisk formatering.
- 3 Gå til elementet der du vil lime inn formateringen.
- 4 Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering, klikk på knappen Lim inn formatering, og klikk deretter på OK for å aktivere endringene.

#### ***Slik gjenoppretter du standardutseendet***

- Åpne dialogboksen Kosmetisk formatering for elementet, og klikk deretter på knappen Nullstill formatering.

Når du legger til enkelte typer visninger, kan du bruke en lagret rapport som mal. Dette er beskrevet i prosedyren nedenfor.

#### ***Slik bruker du en lagret rapport som en mal***

- 1 Gå til Trinn 2: Opprett oppsett på siden Bygg og vis analyse.
- 2 Klikk på Legg til visning, og velg ønsket visning.

- 3 Klikk på knappen Importer visningsformatering fra en annen analyse, som du finner nær toppen av arbeidsområdet.



- 4 Naviger til den lagrede rapporten i dialogboksen Importer lagret format, og klikk deretter på OK.
- 5 Klikk på koblingen Lagrede resultater eller på knappen Forhåndsvis analyse.

## Trinn 1: Definere kriterier

Du definerer kriteriene for rapporter på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Du får tilgang til siden Definer kriterier enten ved å opprette en ny analyse, som beskrevet i [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731), eller ved å åpne en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Legge til kolonner i rapporter](#) (på side 872)
- [Legge til egendefinerte felt i rapporter](#) (på side 873)
- [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 873) (valgfritt, men anbefalt)
- [Redigere kolonneegenskaper](#) (på side 881)
- [Konfigurere kolonneformler](#) (på side 893)
- [Legge til handlingskoblinger i resultater](#) (se "[Legge til handlingskoblinger til resultater](#)" på side 894)
- [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner](#) (på side 897)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om å bruke adresser i rapporter](#) (på side 898)
- [Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner](#) (på side 898)

## Legge til kolonner i rapporter

Når du oppretter eller endrer rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, legger du til kolonner til rapporten inneholder alle ønskede data.

**MERKNAD:** Periodene i rapportene kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en vanlig kalender. Det kan for eksempel hende at selskapets regnskapsår begynner 1. juli hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret regnskapsåret i Oracle CRM On Demand, må du se nøye gjennom historiske analyser hvis de går over flere år. Data i rapporter som er basert på den tidligere regnskapskalenderen, kan ikke justeres etter data ved hjelp av en ny regnskapskalender.

***Slik legger du til kolonner i rapporten***

- 1 Utvid kolonnelistene i området Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers for å vise kolonnene som du kan inkludere i rapportene.
- 2 Klikk på kolonnene som du vil inkludere i rapporten.

**MERKNAD:** Du kan fjerne en kolonne fra rapporten ved å klikke på ikonet X i kolonnen. Du kan endre rekkefølgen på kolonner ved å dra dem til den nye plasseringen og slippe dem.

**Legge til egendefinerte felt i rapporter**

Du kan legge til egendefinerte felt som kolonner i rapporter og analyser i Oracle CRM On Demand Answers. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til kolonner i rapporter, se [Legge til kolonner i rapporter](#) (på side 872).

For flerspråklige distribusjoner ved hjelp av Oracle CRM On Demand Answers må du oversette kolonnefelt på hvert språk som brukes med Oracle CRM On Demand Answers, slik at disse feltene er tilgjengelige for tilføyning i rapporter og analyser. Hvis for eksempel et egendefinert felt opprettes på norsk, må det oversettes til tysk for at en tysk bruker skal kunne vise og dermed bruke det egendefinerte feltet i en rapport eller analyse.

**Legge til filtre i kolonner**

På siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers kan du konfigurere filtre for kolonner i rapporten. Et filter brukes til å begrense resultatene som vises når du kjører en rapport. Oracle CRM On Demand Answers viser bare resultatene som samsvarer med kriteriene.

Et kolonnefilter består av følgende elementer:

- En kolonne som skal filtreres, for eksempel Type firma.
- En verdi som skal brukes når filteret brukes, for eksempel 10 (et SQL-uttrykk eller en variabel kan brukes i stedet for en verdi når det er nødvendig).
- En operator som bestemmer hvordan verdien skal brukes, for eksempel Mindre enn.

Hvis kolonnen for eksempel inneholder den solgte mengden, operatoren er Mindre enn og verdien er 10, inneholder resultatene bare ordremengder der mindre enn 10 enheter ble solgt.

Et kolonnefilter kan også ha følgende egenskaper:

- Det kan kombineres med andre kolonnefiltere fra samme emneområde for å begrense resultatene av en rapport ytterligere.
- Filtre kan grupperes for å danne sammensatte filtre.
- Verdien til filteret kan begrenses av resultatet av en tidligere lagret rapport fra samme emneområde.

Filteret oversettes til et WHERE-ledd i SQL SELECT-setningen. WHERE-leddet brukes til å begrense radene som returneres, til de som stemmer overens med de angitte begrensningene. Avanserte brukere kan skrive inn SQL-uttrykket for et filter direkte.

**MERKNAD:** Hvis du valgte alternativet for å legge til nye plukklisterverdier ved import av data, kan det hende at det tar 24 timer før disse nye plukklisterverdiene vises i rapportene. Derfor kan du kanskje ikke bruke de nye plukklisterverdiene som filtre.

## Opprette kolonnefilter

Du kan opprette et filter for hver kolonne i rapportene. Hvis du ikke vil at kolonnen skal vises i resultatene, kan du skjule den.

**ADVARSEL:** Hvis du klikker på oppdateringsknappen i nettleseren før du er ferdig med å opprette et kolonnefilter, blir siden lastet på nytt og endringene forkastet.

### *Slik oppretter du et kolonnefilter*

**1** Klikk på knappen Nytt filter i kolonnen der du vil opprette filteret, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

**2** Velg en operator fra rullegardinlisten Operator i dialogboksen Opprett/rediger filter.

Valgene for operatorer og verdier vises i venstre kolonne. Det kan hende at det vises flere valg i høyre kolonne, for eksempel kalenderknapper som brukes til å angi et tidsrom, eller en boks for tekstsamsvar som brukes til å begrense lange verdilister. Dette er avhengig av hvilken kolonnetype du velger.

**3** Du kan angi en verdi ved å skrive den inn i boksen Verdi, eller du kan klikke på Alle valg for å vise de tilgjengelige verdiene i kolonnen, og velge en verdi i listen.

Du kan legge til flere verdier ved å klikke på Legg til og velge Verdi etter at du har angitt data for det gjeldende verdifeltet.

Bruk retningslinjene som vises i tabellen nedenfor når du skal velge en operator og angi verdier.

Operator	Retningslinjer for bruk
er lik eller er i	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen samsvarer med verdien i filteret.
er ikke lik eller er ikke i	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke samsvarer med verdien i filteret.
er mindre enn	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er mindre enn verdien i filteret.
er større enn	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er større enn verdien i filteret.
er mindre enn eller lik	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen

Operator	Retningslinjer for bruk
	er mindre enn eller lik verdien i filteret.
er større enn eller lik	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen er større enn eller lik verdien i filteret.
er mellom	Gyldig for en kolonne som inneholder tall eller datoer. Angi to verdier. Resultatet inneholder poster for begge de angitte verdiene og verdiene mellom dem.
er null	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Ikke angi en verdi. Operatoren kontrollerer bare om det er data i kolonnen. Resultatene inneholder bare poster der det ikke er data i kolonnen.  Noen ganger kan det være nyttig å vite om det finnes data, og operatoren ER NULL kan brukes til å teste dette.
er ikke null	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Ikke angi en verdi. Operatoren kontrollerer bare om det er data i kolonnen. Resultatet inneholder bare poster der det er data i kolonnen.
er blant de øverste	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare de n første postene, der n er et heltall angitt som verdien i filteret.  Denne operatoren er for rangerte resultater. Du kan for eksempel bruke denne operatoren til å vise en liste over de ti beste utøverne.
er blant de nederste	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare de n siste postene, der n er et heltall angitt som verdien i filteret.  Denne operatoren er for rangerte resultater. Du kan for eksempel bruke denne operatoren til å vise en liste over kundene som rapporterer færrest problemer.
inneholder alle	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen inneholder alle verdiene i filteret.
inneholder minst én	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen inneholder minst én av verdiene i filteret.
inneholder ikke	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én eller flere verdier. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke inneholder noen av verdiene i filteret.
begynner med	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen begynner med verdien i filteret.
slutter med	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Angi én verdi. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen slutter

Operator	Retningslinjer for bruk
	med verdien i filteret.
ligner (mønstersamsvar)	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst. Angi én eller flere verdier. Du må bruke prosenttegnet (%) som et jokertegn. Du kan bruke opptil to prosenttegn i verdien. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen samsvarer med mønsterverdien i filteret.
ligner ikke (mønstersamsvar)	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst. Angi én eller flere verdier. Du må bruke prosenttegnet (%) som et jokertegn. Du kan bruke opptil to prosenttegn i verdien. Resultatet inneholder bare poster der dataene i kolonnen ikke samsvarer med mønsterverdien i filteret.
får inndata	Gyldig for en kolonne som inneholder tekst, tall eller datoer. Når du angir <i>får inndata</i> for en kolonne, blir den flagget for filtrering av en verdi som sendes til den fra en annen rapport.  <b>MERKNAD:</b> Bruk dette valget når du kobler sammen rapporter gjennom navigasjon (se <a href="#">Trinn 2: opprette oppsett</a> (på side 900)). Én eller flere kolonner i rapporten du driller ned i, må inneholde filteret <i>får inndata</i> for denne rapporten, slik at bare rader som er begrenset til verdien som er valgt og drillet ned i fra den overordnede rapporten, vises.

- 4 Bruk sidekontrollene til å navigere blant valgene når det er mange valg for kolonnen:
  - Klikk på et bestemt sidetall for å navigere til siden.
  - Klikk på sideknappen med den doble høyrepilen ( >> ) for å gå til siste side, eller klikk på knappen med den doble venstrepilen ( << ) for å gå tilbake til første side.
- 5 Bruk kalenderknappene til å angi tidsrommet for kolonner som inneholder datoer.  
Hvis bare vil angi én dato, angir du samme dato for start- og sluttdatoen.
- 6 Bruk rullegardinlisten Samsvar til å vise de tilgjengelige verdiene som skal brukes i et filter. Hvis du vil, kan du angi kriterier for å begrense verdiene som skal returneres (dette er ikke obligatorisk). Klikk deretter på koblingen Alle valg, og velg en verdi fra listen som returneres.  
  
La oss si at du vil vise resultatene for området Øst. Hvis du skriver inn en Ø i tekstboksen og velger "begynner med" fra rullegardinlisten Samsvar, vises bare verdier som begynner med en Ø, i listen.
- 7 Slik legger du til et SQL-uttrykk eller en øktvariabel
  - a Klikk på knappen Legg til, og velg det aktuelle alternativet.  
Etiketten for boksen Verdi endres slik at den gjenspeiler valget.
  - b Skriv inn SQL-uttrykket eller øktvariabelnavnet i boksen.

SQL-uttrykk kan inneholde funksjonsskall som brukes på kolonneverdier. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 955) og [Øktvariabler](#) (på side 994).



- 8** Hvis du vil fjerne en verdi, et SQL-uttrykk eller en øktvariabel, klikker du på ikonet X ved siden av den/det.  
Hvis du vil fjerne alle definisjonene, klikker du på knappen Fjern verdier.
- 9** Hvis du vil at dette feltet skal begrenses av verdien i en kolonne fra samme emneområde i en annen analyse, klikker du på knappen Avansert og velger filteret basert på resultater fra et annet forespørselsvalg.  
Dialogboksen Filtre på lagret forespørsel vises.
- 10** Hvis du vil konvertere filteret til SQL, klikker du på knappen Avansert og velger alternativet Gjør om dette filteret til SQL.  
Dialogboksen Avansert SQL-filter vises.
- 11** Klikk på OK når du er ferdig.  
Filteret vises under Filtre på siden Definer kriterier eller siden Lagrede filtre.

## Lagre kolonnefiltre

Du kan lagre et filter som en del av en analyse eller for å bruke det på nytt i andre analyser. Hvis et filter er for en bestemt analyse, og du lagrer analysen, blir filteret lagret som en del av analysen, og det brukes hver gang du kjører analysen. Du kan også lagre filteret eksplisitt, slik at det kan brukes i andre analyser.

Lagrede filtre og mapper som inneholder filtre for emneområdet, vises etter navnet på emneområdet. Hvis det ikke finnes noen lagrede filtre for emneområdet, er denne delen av siden tom.

### *Slik lagrer du et kolonnefilter som en del av en analyse*

- 1** Klikk på Lagre på siden Definer kriterier.
- 2** Velg plasseringen der du vil lagre analysen, i dialogboksen Lagre analyse, og klikk deretter på OK.

### *Slik lagrer du et kolonnefilter, slik at det kan brukes i andre analyser*

- 1** Klikk på Lagre filter i området Filtre på siden Definer kriterier.
- 2** Velg en mappe der du vil lagre filteret, i dialogboksen Lagre filter.
  - Klikk på Mine filtre hvis du vil lagre filteret til eget bruk.  
Filtre du lagrer i Mine filtre, er bare tilgjengelige for deg.
  - Klikk på Delte filtre hvis du vil lagre filteret slik at andre kan bruke det.  
Filtre du lagrer i en mappe for delte filtre, er tilgjengelige for andre brukere som har tilgangstillatelse til mappen.
- 3** Skriv inn et navn for filteret.

- 4 (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for filteret.
- 5 Klikk på OK.

### *Slik viser du egenskapene for et lagret filter*

- Klikk på ikonet Filtervalg ved siden av filteret som du vil vise egenskaper for, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Rediger filter.

## Bruke lagrede kolonnefiltre på analyser

Du kan bruke et lagret kolonnefilter på en analyse. Du kan enten bruke innholdet i filteret eller en referanse til filteret.

Når du bruker innholdet i et lagret kolonnefilter, blir det faktiske innholdet i dette filteret kopiert til området Filtre på siden Definer kriterier. Dermed kan du endre filterkriteriene uten å endre det lagrede filteret. Når du bruker en referanse til et lagret filter, refererer du til det lagrede filteret bare ved navn, og du kan vise, men ikke endre, innholdet i det.

### *Slik bruker du et lagret kolonnefilter på en analyse*

- 1 Klikk på Åpne lagret filter i området Filtre på siden Definer kriterier.
- 2 Naviger til den aktuelle filtermappen, velg det lagrede filteret du vil bruke, og klikk deretter på OK.
- 3 Angi eventuelle valg i området for filtervalg i dialogboksen Bruk lagret filter.
- 4 Klikk på OK.  
Filteret vises under Filtre på siden Definer kriterier.

## Redigere kolonnefiltre

Du kan redigere et kolonnefilter hvis du vil endre egenskapene for det.

### *Slik redigerer du et kolonnefilter*

- 1 Klikk på knappen Filtervalg for filteret du vil redigere, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Rediger filter.  
Dialogboksen Opprett/rediger filter vises.
- 2 Foreta endringene, og klikk deretter på OK.

## Redigere formelen for et kolonnefilter

Du kan redigere formelen for et kolonnefilter. Endringene du foretar, gjelder bare for filterets bruk av kolonnen. En formel kan inneholde kall til funksjoner for å utføre mer avanserte beregninger. Se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 955).

### *Slik redigerer du kolonneformelen for et filter*

- 1 Klikk på knappen Filtervalg for filteret, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Rediger kolonneformel.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformel.
- 3 Skriv inn formelen under Kolonneformel.
- 4 Klikk på OK for å lagre endringene.

## Fjerne kolonnefiltre

Du kan fjerne ett filter eller alle filtre fra en analyse.

**MERKNAD:** Hvis analysen tidligere ble lagret med filtre brukt på den, lagrer du analysen på nytt for å fjerne filtrene.

### *Slik fjerner du et kolonnefilter fra en analyse*

- Klikk på X-ikonet i området Filtre på siden Definer kriterier.

## Kombinere kolonnefiltre med andre kolonnefiltre

Når du kombinerer kolonnefiltre, som også kalles parentetisk filtrering, kan du opprette sammensatte filtre uten at du trenger å kunne SQL.

Du kan kombinere kolonnefiltre med operatorene AND og OR. Operatoren AND betyr at kriteriene som er angitt i hvert filter, må oppfylles. Dette er standardmetoden for å kombinere kolonnefiltre. Operatoren OR betyr at kriteriene som er angitt i minst ett av kolonnefiltrene, må oppfylles.

### *Slik kombinerer du et kolonnefilter med andre kolonnefiltre*

- 1 Legg til minst to kolonnefiltre i en analyse eller i et lagret filter på siden Definer kriterier.  
Filtrene vises i området Filtre med operatoren AND mellom dem.
- 2 Hvis du vil endre operatoren AND eller OR, klikker du på den.
- 3 Når du legger til kolonnefiltre, klikker du på operatorene AND og OR for å gruppere filtre og lage de ønskede filterkombinasjonene.  
Kombinerte filterelementer er avgrenset i bokser.

- 4 Hvis du vil klippe ut, kopiere eller dele opp avgrensede elementer, klikker du på knappen Rediger filtergruppe og velger det aktuelle alternativet.

### Unngå at et filter blir erstattet under navigering og når ledetekster vises

Du kan beskytte innholdet i et filter mot påvirkning under navigering og når ledetekster vises. Et beskyttet filter brukes alltid på resultater.

#### *Slik beskytter du et filter mot endringer under navigering og når ledetekster vises*

- Klikk på knappen Filtervalg for filteret, i området Filtre på siden Definer kriterier, og velg deretter Beskytt filter.

### Bruke lagrede rapporter som filtre

Filtre kan kombineres med andre filtre, og de kan baseres på verdiene som returneres av en annen rapport. En hvilken som helst rapport som returnerer en kolonne med verdier, kan brukes til å filtrere den valgte kolonnen i rapporten.

#### *Slik oppretter du et filter basert på resultatene i en annen lagret rapport*

- 1 Klikk på knappen Nytt filter i kolonnen der du vil opprette filteret, på siden Definer kriterier.
- 2 Klikk på Avansert i dialogboksen Opprett/rediger filter, og velg deretter filteret basert på resultatet av et annet forespørselsvalg.
- 3 Velg ønsket forbindelse mellom resultatene og kolonnen som skal filtreres, i feltet Forbindelse i dialogboksen Filtrer på lagret forespørsel.
- 4 Klikk på Bla gjennom og naviger til den lagrede rapporten.
- 5 Velg kolonnen som skal brukes for filteret, i feltet Bruk verdier i kolonne.  
Hvis den lagrede rapporten inneholder et kolonnenavn som samsvarer med kolonnen der du oppretter filteret, vises dette kolonnenavnet først i verdilisten i feltet Bruk verdier i kolonne. Du kan velge en annen kolonne.
- 6 Klikk på OK.

Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier.

**MERKNAD:** Hvis du vil redigere filteret senere, kan du bare redigere opplysningene som vises i dialogboksen Filtrer på lagret forespørsel.

### Redigere SQL-uttrykket for et kolonnefilter

Du kan redigere det logiske SQL WHERE-leddet slik at det kan brukes som et filter. Selv om denne funksjonen vanligvis ikke er nødvendig, er den tilgjengelig for brukere som har behov for avansert filtrering. Hvis du vil ha

en omfattende beskrivelse av SQL-syntaks, se en referansebok for SQL fra en tredjepart, en referansehåndbok for SQL fra en av databaseleverandørene, eller et referanseområde online. Hvis du vil ha mer generelle opplysninger om hvordan du bruker SQL i Oracle CRM On Demand Answers, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 955).

### *Slik redigerer du SQL-uttrykket som genereres for et kolonnefilter*

- 1 Klikk på Avansert i dialogboksen Opprett/rediger filter, og velg deretter alternativet Gjør om dette filteret til SQL.
- 2 Skriv inn endringene i tekstboksen, og klikk deretter på OK.  
Filteret vises under Filtre på siden Definer kriterier. Når du har valgt dette alternativet, vises alltid SQL-uttrykket du har skrevet inn, når du redigerer filteret.

*Eksempel: Identifisere kunder med størst omsetning*

I følgende eksempel blir det rapportert data for de ti kundene med størst omsetning i 2003.

"Lukkingdato". "Kalenderår" = 2003

AND RANK("Salgsmulighetsmålinger". "Bokført inntekt") <= 10

## Redigere kolonneegenskaper

Du kan redigere egenskapene for en kolonne for å kontrollere utseendet og oppsettet for kolonnen og innholdet i den. Du kan også angi at formatering bare skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser. Valgene for en kolonne gjelder som standard bare for den gjeldende rapporten.

### Redigere utseendet på kolonneinnhold

Standardutseendet på kolonneinnhold i resultater er basert på gjennomgripende stilark og XML-meldingsfiler. Du kan bruke fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper til å overstyre flere standardinnstillinger, for eksempel skriften og skriftstørrelsen som brukes. Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

### *Slik redigerer du utseendet på kolonneinnhold*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se Formatere kolonneinnhold i dette emnet.

- 4 Du kan kontrollere hvordan dataene vises, ved å merke av for Overstyr standard dataformat i fanen Dataformat.

Du kan bruke dette valget til å overstyre standard visningsegenskaper. Valgene som vises, varierer i henhold til datatypen. Hvis kolonnen for eksempel inneholder numeriske data, kan du velge hvordan du vil at tallene skal behandles, for eksempel prosenter, månedsnavn eller datoer. Du kan velge antall desimaler som skal vises, hvordan negative tall skal vises, antall sifre som skal vises, og tusenskilletegnet som skal brukes. Hvis kolonnen inneholder tekst, kan du velge hvordan teksten skal behandles, for eksempel ren tekst, HTML eller en kobling. HTML-strengen som brukes til å vise dataene, vises i tekstboksen Egendefinert tekstformat basert på valget.

Hvis du vil bruke et egendefinert format for tekst, velger du Egendefinert tekstformat fra rullegardinlisten Behandle tekst som, og deretter angir du det egendefinerte formatet. Du kan angi HTML-kall som gir spesialformatering. Du kan også angi en hvilken som helst gyldig HTML-streng, inkludert JavaScript, VBScript og så videre.

HTML-eksemplet nedenfor angir for eksempel kolonnebredden og -høyden i tabeller og pivottabeller. Teksten "html" som er omsluttet av hakeparenteser ([html]), betyr at HTML skal brukes, og krøllalfategnet (@) representerer det dynamiske innholdet i kolonnen.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Hvis du ikke kan HTML, JavaScript, VBScript og så videre, kan du se en referansebok fra en tredjepart.

Du kan opprette et egendefinert numerisk format ved å bruke nummertegnet (#) til å inkludere signifikante sifre og tallet null (0) til å inkludere angitt antall sifre, selv om tallet ikke inneholder denne detaljen. Dette er eksempler:

Hvis du angir ##,#, vises 12,34 som 12,3.

Hvis du angir ##,000, vises 12,34 som 12,340.

- 5 Klikk på OK når du er ferdig.

## Redigere oppsettet for kolonneinnhold

Bruk fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper til å utføre følgende oppgaver:

- Angi om kolonnen skal vises i resultater.

Kolonner vises vanligvis i resultater som standard. Det kan imidlertid bli aktuelt å inkludere en kolonne i rapporten som du ikke vil vise i resultatene, for eksempel en kolonne som brukes til å opprette et filter.

- Tilordne alternative tabell- og kolonneoverskrifter, og bruk egendefinert formatering på dem.

- Kontroller visningen av dupliserte data, for eksempel gjentakende kolonneverdier.

Det kan hende at data i én kolonne i en tabell gjentas i forbindelse med rader med data i andre kolonner i tabellen. Hvis én kolonne for eksempel inneholder kundenavn, og en annen kolonne inneholder områdene som kundene er i, kan det hende at områdedataene gjentas for hver kunderad. Du kan velge om du vil vise dupliserte data bare én gang eller for hver rad. Hvis du viser gjentakende eller dupliserte data bare én gang, kan tabellen bli litt enklere å lese, og forskjeller i disse dataene kan bli tydeligere.

- Angi hva som skal skje når brukere arbeider med resultatene, for eksempel navigering til en annen rapport.

Du kan også bruke funksjoner og betingelsesuttrykk til å formatere resultater på mange ulike måter. Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

### *Slik skjuler du en kolonne i resultater*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Merk av for Skjul denne kolonnen hvis det ikke allerede er merket av for dette valget.

### *Slik oppretter du egendefinerte tabell- og kolonneoverskrifter*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Merk av for Egendefinerte overskrifter under Overskrifter.  
Dermed kan du endre teksten og formateringen for overskriften.
- 4 Skriv inn en ny overskrift i den aktuelle tekstboksen for å endre teksten for tabell- eller kolonneoverskriften.

Denne overskriften brukes i stedet for standardoverskriften i denne rapporten.

**MERKNAD:** Du kan også angi navigering til en annen rapport under Samhandling for kolonneoverskrift.

- 5 Klikk på knappen Rediger format ved siden av tekstboksen for å endre formatet for tabell- eller kolonneoverskriften.

Dialogboksen Rediger format vises.

Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Formatere kolonneinnhold](#) nedenfor.

### *Slik utelater du dupliserte data*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Verdiutelatelse:
  - Velg Utelat hvis du vil vise gjentakende data bare én gang og utelate dupliserte rader.

- Velg Gjenta hvis du vil vise gjentakende data for hver rad.
- Velg Standard hvis du vil beholde standard visningsegenskaper.

### ***Slik angir du hva som skjer når brukere klikker på kolonnen***

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Samhandling for kolonneoverskrift for å angi hva som skal skje når brukere klikker på kolonnen:
  - Standard – Gjenoppretter standard samhandling.
  - Drill – Brukes til å drille ned, slik at du kan vise flere opplysninger.
  - Naviger – Brukes til å navigere til en annen analyse. Klikk på knappen Legg til navigeringsmål, bla til en målrappport eller et instrumentpanel, klikk på OK, og skriv inn en bildetekst for målet i tekstboksen Bildetekst. Gjenta dette trinnet for hvert navigeringsmål du vil legge til. Klikk på knappen Fjern ved siden av tekstboksen Bildetekst for å fjerne navigeringsmålet.
  - Ingen samhandling – Brukes til å deaktivere drilling eller navigering. Samhandlinger defineres separat for en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

### ***Slik angir du hva som skjer når brukere klikker på en verdi***

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Velg det aktuelle alternativet under Samhandling for verdi for å angi hva som skal skje når brukere klikker på en verdi:
  - Standard – Gjenoppretter standard samhandling.
  - Drill – Brukes til å drille ned, slik at du kan vise flere opplysninger.
  - Naviger – Brukes til å navigere til en annen analyse. Klikk på knappen Legg til navigeringsmål, bla til en målrappport eller et instrumentpanel, klikk på OK, og skriv inn en bildetekst for målet i tekstboksen Bildetekst. Gjenta dette trinnet for hvert navigeringsmål du vil legge til. Klikk på knappen Fjern ved siden av tekstboksen Bildetekst for å fjerne navigeringsmålet.
  - Ingen samhandling – Brukes til å deaktivere drilling eller navigering. Samhandlinger defineres separat for en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.



## Bruke betinget formatering på kolonneinnhold:

I tabeller og pivottabeller er betinget formatering med på å rette oppmerksomheten mot et dataelement hvis det oppfyller en bestemt betingelse. Du kan for eksempel vise høye salgsinntekter i en bestemt farge eller vise et bilde, for eksempel et trofé, ved siden av hver selger som overstiger inntekten med en viss prosent.

Du gjør dette ved å velge én eller flere kolonner du vil bruke, i rapporten, angi betingelsene som må oppfylles, og deretter foreta valg for skrift, celle, kantlinje og stilark som skal brukes når betingelsen oppfylles. De betingede formatene omfatter farger, skrifter, bilder og så videre for dataene og tabellcellen som inneholder dataene. Fremgangsmåten for å angi en betingelse er svært lik den som brukes til å opprette filtre.

Du kan legge til flere betingelser, slik at dataene og tabellcellen vises i et av flere formater, basert på verdien til dataene. Du kan for eksempel vise lave salgsinntekter i én farge og høye salgsinntekter i en annen farge.

Det er mange små forskjeller mellom tradisjonelle tabeller og pivottabeller når det gjelder betinget formatering. Betingede formater som formaterer én kolonne basert på verdien i en annen kolonne, blir ikke gjenspeilet i en pivottabell, men blir gjenspeilet i en tradisjonell tabell. Hvis du for eksempel angir fargen på et områdenavn basert på salget i dette området, har dette ingen virkning i en pivottabell. Hvis du imidlertid angir fargen på salgsdataene basert på verdien til dem, blir dette gjenspeilet i en pivottabell, og det blir også fargen på områdenavnet når den angis basert på det faktiske navnet, slik at for eksempel verdien Østlig område vises med fet, farget tekst.

**MERKNAD:** I pivottabeller evalueres betingelser mot verdiene som beregnes eller aggregeres av pivottabellen. Betinget formatering brukes basert på den underliggende verdien selv om du velger alternativene for Vis som for å vise dataene som prosenter eller indekser.

Valgene gjelder bare for innholdet i kolonnen for rapporten du arbeider med.

### *Slik legger du til betinget formatering i en kolonne i en rapport*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Betinget format i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Klikk på knappen Legg til betingelse, og velg ønsket kolonne i rapporten for å bruke den i opprettelsen av betingelsen.

Dialogboksen Opprett/rediger filter åpnes. Velg operatoren og verdien for betingelsen.

**MERKNAD:** Når du åpner dialogboksen Opprett/rediger filter fra fanen Betinget format, vises bare valgene som gjelder for betingede formater. Rullegardinlisten Operator inneholder for eksempel delsettet med operatører som brukes i betingede formater.

- 4 Klikk på OK i dialogboksen Opprett/rediger filter.
- 5 Foreta valgene for skrift, celle, kantlinje, bilde og avansert stilformatering.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se *Formater kolonneinnhold* i dette emnet.

**MERKNAD:** Hvis du angir et bilde som en del av den betingede formateringen, vises det i resultatet basert på betingelsene.

- 6 Klikk på OK når du er ferdig, for å gå tilbake til dialogboksen Kolonneegenskaper.

Betingelsen samt den betingede formateringen som skal brukes, vises i dialogboksen Kolonneegenskaper.

Kolonner evalueres i rekkefølgen som de vises i.

- Klikk på knappene Flytt opp og Flytt ned hvis du vil endre rekkefølgeposisjonen til en kolonne.
- Klikk på knappen Slett hvis du vil slette en kolonne fra betingelsen.
- Klikk på en betingelse eller et betinget format hvis du vil redigere den/det.

- 7 Du kan angi en ny betingelse du vil inkludere, eller klikke på OK hvis du er ferdig.

Følgende eksempel beskriver hvordan betinget formatering kan brukes på resultater.

La oss si at en rapport inneholder ti rangeringskategorier der verdien 1 i kolonnen angir lavest rangering og verdien 10 angir høyest rangering. Du kan bruke betinget formatering til å vise følgende:

- Ett bilde for å angi en lav rangering for kolonner som inneholder 1, 2 eller 3.
- Et annet bilde for å angi en gjennomsnittlig rangering for kolonner som inneholder 4, 5, 6 eller 7.
- Et tredje bilde for å angi en høy rangering for kolonner som inneholder 8, 9 eller 10.

Velg bildeplasseringsalternativet Bare bilder i dialogboksen Grafikk. Kolonnene vises i resultatvisningen med bare bilder, ikke rangeringstallene.

## Formatere kolonneinnhold

Bruk dialogboksen Rediger format (og valgene i fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper) til å velge alternativer for skrift, celle, kantlinje og avansert stilformatering for kolonnedata som vises i en celle i et tabellformat, for eksempel en tabell eller pivottabell. Du kan også velge innstillinger for tabell- og kolonneoverskrifter.

Hvis du overstyrer standard formateringsegenskaper for en kolonne, er valgene statiske. Hvis du angir betingede formateringsegenskaper for en kolonne, brukes valgene bare hvis betingelsen oppfylles.

### *Slik bruker du dialogboksen Rediger format eller fanen Format i dialogboksen Kolonneegenskaper*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter som skal brukes (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.
- 4 Foreta valg for justering, bakgrunnsfarge og et bilde som skal vises i cellen, under Celle.
  - Valgene for vannrett og loddrett justering ligner på valg for tekstjustering i tekstbehandlingsprogrammer. Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

**For vannrett justering:**

Velg Venstre hvis du vil venstrejustere dataene. Dette er den vanligste justeringen for tekstdata. Velg Høyre hvis du vil høyrejustere dataene. Dette er den vanligste justeringen for numeriske data. Velg Midtstilt hvis du vil midtstille dataene. Hvis du vil beholde standard datajustering som er knyttet til denne kolonnen, velger du Standard.

#### For loddrett justering:

Velg Topp hvis du vil justere dataene etter toppen av tabellcellen. Velg Bunn hvis du vil justere dataene etter bunnen av tabellcellen. Velg Midtstilt hvis du vil justere dataene etter midten av tabellcellen. Hvis du vil beholde standard loddrett justering som er knyttet til denne kolonnen, velger du Standard.

- Når du klikker på knappen Bilde, åpnes dialogboksen Grafikk.
  - Velg alternativet Ingen bilder hvis du ikke vil inkludere et bilde.
  - Velg alternativet Egendefinert bilde, og angi den aktuelle banen for å inkludere et egendefinert bilde. Bildet må være tilgjengelig for alle brukerne som skal vise resultatene. Egendefinerte bilder kan brukes i forbindelse med betingede og ubetingede resultater.
  - Hvis du vil inkludere et bilde som fulgte med Oracle CRM On Demand Answers, bruker du vinduet for grafikkvalg. Vinduet inneholder bilder som er nyttige i betinget formatering, for eksempel målere og trendpiler. Den venstre ruten inneholder bildekategoriene. Når du klikker på en bildekategori, vises bildene i kategorien i den høyre ruten. Velg et bilde ved å klikke på radioknappen ved siden av bildet du vil bruke.
  - Du kan angi plasseringen for bildet i cellen ved å foreta et valg fra rullegardinlisten Bildeplassering:

Standard – Viser bilder i standardposisjonen, som vanligvis er til venstre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bilder til venstre – Viser bilder til venstre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bilder til høyre – Viser bilder til høyre for kolonnedataene eller -overskriften.

Bare bilder – Viser bare bildet, ikke kolonnedataene eller -overskriften.

- 5 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.
- 6 Foreta valg for kolonnebredde, høyde, innrykk (venstre utfylling), høyre utfylling, øvre utfylling og nedre utfylling under Flere formateringsvalg.
- 7 Du kan overstyre format- og klasseelementer som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand Answers, under Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML). Denne funksjonaliteten er for brukere som vet hvordan de bruker gjennomgripende stilark.
  - Utvid området Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML) ved å klikke på ikonet +.
  - Merk av i avmerkingsboksen ved siden av innstillingene du vil bruke, og angi deretter plasseringen for klassen, formatet eller stilarket.

Du kan for eksempel angi gyldige CSS-formatattributter, atskilt med semikolon, for Bruk egendefinert CSS-format, for eksempel følgende:

`text-align: center; color: red`
- 8 Klikk på OK når du er ferdig, for å lukke dialogboksen.

## Bruke egendefinerte formatstrenger for dato/klokkeslett

Med egendefinerte formatstrenger for dato/klokkeslett får du flere valg når det gjelder formatering av kolonner som inneholder tidsstempler, datoer og klokkeslett.

### *Slik skriver du inn en egendefinert formatstreng for dato/klokkeslett*

- 1 Klikk på knappen Kolonneegenskaper for en kolonne som inneholder et tidsstempel, en dato eller et klokkeslett, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Gjør følgende i området Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaper: Merk av i boksen Overstyr standard dataformat.
- 3 Velg Egendefinert fra rullegardinlisten i feltet Datoformat.
- 4 Skriv inn den egendefinerte formatstrengen i feltet Egendefinert datoformat nøyaktig slik den vises i tabellene nedenfor, inkludert venstre og høyre hakeparentes ([ ]).

**MERKNAD:** Du må skrive inn den egendefinerte formatstrengen i feltet Egendefinert datoformat. Du kan ikke velge egendefinerte formatstrenger fra rullegardinlisten.

### Generelle egendefinerte formatstrenger

Enkelte generelle egendefinerte formatstrenger og resultatet av dem er beskrevet i tabellen nedenfor. Disse kan brukes til å vise felt for dato/klokkeslett i henhold til brukerens regionale innstilling.

Generell formatstreng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterer datoen i det korte datoformatet for den regionale innstillingen. Du kan også skrive inn [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterer datoen i det lange datoformatet for den regionale innstillingen.
[FMT:dateInput]	Formaterer datoen i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:time]	Formaterer klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen.
[FMT:timeHourMin]	Formaterer klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen, men utelater sekunder.
[FMT:timeInput]	Formaterer klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterer klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet, men utelater sekunder.
[FMT:timeStampShort]	Det samme som å skrive [FMT:dateShort] [FMT:time]. Dette formaterer datoen i det korte datoformatet for den regionale innstillingen og klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen. Du kan også skrive inn [FMT:timeStamp].

Generell formatstreng	Resultat
[FMT:timeStampLong]	Det samme som å skrive [FMT:dateLong] [FMT:time]. Dette formaterer datoen i det lange datoformatet for den regionale innstillingen og klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen.
[FMT:timeStampInput]	Det samme som [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Dette formaterer datoen og klokkeslettet i et format som kan brukes til inndata tilbake i systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterer bare timefeltet i formatet for den regionale innstillingen, for eksempel 20.

### Egendefinerte formatstrenger for ODBC

Tabellen nedenfor inneholder egendefinerte formatstrenger for ODBC-standardene og resultatet av dem. Disse kan brukes til å vise felt for dato/klokkeslett i henhold til ODBC-standardene.

ODBC-formatstreng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterer datoen i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd (firesifret år, tosifret måned, tosifret dag).
[FMT:timeODBC]	Formaterer klokkeslettet i ODBC-standardformatet tt:mm:ss (tosifret time, tosifret minutt, tosifret sekund).
[FMT:timeStampODBC]	Det samme som å skrive [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Dette formaterer datoen i formatet åååå-mm-dd og klokkeslettet i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Viser ordet dato og viser deretter datoen i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd. Datoen vises i enkle anførselstegn (').
[FMT:timeTyped]	Viser ordet klokkeslett og viser deretter klokkeslettet i ODBC-standardformatet tt:mm:ss. Klokkeslettet vises i enkle anførselstegn (').
[FMT:timeStampTyped]	Viser ordet tidsstempel og viser deretter tidsstemplet i ODBC-standardformatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidsstemplet vises i enkle anførselstegn (').

### Egendefinerte formatstrenger for heltallsfelt

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som er tilgjengelige når du arbeider med heltallsfelt. Disse kan brukes til å vise navn på måneder og dager i henhold til brukerens regionale innstilling.

Heltallsfelt inneholder heltall som representerer måneden i året eller dagen i uken. Når det gjelder måneder, representerer 1 januar, 2 februar og så videre til 12, som representerer desember. Når det gjelder dager i uken, representerer 1 søndag, 2 mandag og så videre til 7, som representerer lørdag.

Formatstreng for heltallsfelt	Resultat
-------------------------------	----------

Formatstreng for heltallsfelt	Resultat
[MMM]	Viser det forkortede navnet på måneden i henhold til brukerens regionale innstilling.
[MMMM]	Viser fullt navn på måneden i henhold til brukerens regionale innstilling.
[DDD]	Viser det forkortede navnet på dagen i uken i henhold til brukerens regionale innstilling.
[DDDD]	Viser fullt navn på dagen i uken i henhold til brukerens regionale innstilling.

### Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer. Disse kan brukes på følgende typer felt:

- Felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tiden som er gått siden begynnelsen på dagen (00:00).
- Felt der utdataene har formatet [FMT:timeHour]. (Dette formatet viser bare timefeltet i formatet for den regionale innstillingen, for eksempel 20.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall timer formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 2 formateres for eksempel som 02, og verdien 12,24 formateres som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall minutter formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 2 formateres for eksempel som 00, og verdien 363,10 formateres som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall sekunder formateres i en tt-visning der tt er antall timer. Brøkdeler av timer utelates fra verdien. Verdien 600 formateres for eksempel som 00, verdien 3600 som 01 og verdien 61 214,30 som 17.

### Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer og minutter

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer og minutter. Disse kan brukes på felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tiden som er gått siden begynnelsen på dagen (00:00).

De kan også brukes der utdataene har formatet [FMT:timeHourMin]. (Dette formatet viser klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen, men utelater sekunder.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
-----------------------------------	----------

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er antall minutter. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 12 formateres for eksempel som 00:12, verdien 73 som 01:13 og verdien 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er antall minutter. Brøkdeler utelates fra verdien. Verdien 60 formateres for eksempel som 00:01, verdien 120 som 00:02 og verdien 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Antall timer blir omgjort til en tt:mm-visning der tt er antall timer og mm er gjenstående antall minutter. Verdien 0 formateres for eksempel som 00:00, verdien 1,5 som 01:30 og verdien 13,75 som 01:45.

#### Egendefinerte formatstrenger for omgjøring til timer, minutter og sekunder

Tabellen nedenfor inneholder de egendefinerte formatstrengene som kan brukes til å formatere data i timer, minutter og sekunder. Disse kan brukes på felt som inneholder heltall eller reelle tall som representerer tid.

De kan også brukes der utdataene har formatet [FMT:time], som er beskrevet i emnet Generelle egendefinerte formatstrenger. (Dette formatet viser klokkeslettet i klokkeslettformatet for den regionale innstillingen.)

Formatstreng for datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Dette forutsetter at verdien representerer antall sekunder som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 60 formateres for eksempel som 00:01:00, verdien 126 som 00:02:06 og verdien 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall minutter som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 60 formateres for eksempel som 01:00:00, verdien 126 som 02:06:00 og verdien 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Dette forutsetter at verdien representerer antall timer som er gått siden begynnelsen på dagen. Verdien blir omgjort til en tt:mm:ss-visning der tt er antall timer, mm er antall minutter og ss er antall sekunder. Verdien 6,5 formateres for eksempel som 06:30:00 og verdien 12 som 12:00:00.

## Avanserte egendefinerte formater

I tillegg til å formatere dato og klokkeslett som beskrevet tidligere, kan du formatere dem ved å opprette et eget format ved hjelp av noen vanlige dato- og klokkeslettformater som er beskrevet i tabellen nedenfor.

Når du bruker formatene nedenfor, kan du for eksempel opprette følgende format:

dddd - tt:mm

som formaterer datostempelfelt slik:

Mandag - 16:03

**MERKNAD:** Når du bruker disse formatene, inkluderer du ikke hakeparentesene ([ ]), som er nødvendige i andre formater.

Selv om følgende formater gir større formateringsfleksibilitet, kan ikke datoformatene endres i henhold til brukerens regionale innstilling. Dette er imidlertid mulig med mange av de tidligere nevnte formatene.

Enkelte vanlige dato- og klokkeslettformater er beskrevet i tabellen nedenfor:

Format	Resultat
d	Tallet for dagen i måneden (for eksempel 1 til og med 31). Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
dd	Samme som d, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
ddd	Forkortelse på tre bokstaver for dagen i uken (for eksempel Søn, Man).
dddd	Fullt navn på dagen i uken (for eksempel Søndag, Mandag).
M	Tallet for måneden (for eksempel 1, 12). Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
MM	Samme som M, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
MMM	Forkortelse på tre bokstaver for måneden (for eksempel Jan, Feb).
MMMM	Fullt navn på måneden (for eksempel Januar, Februar).
yy	Tosifret tall for året (for eksempel 06).
yyyy	Firesifret tall for året (for eksempel 2006).
h	Time i tolvtimers format. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
hh	Samme som h, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
H	Time i 24-timers format. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
HH	Samme som H, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
m	Antall minutter. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
mm	Samme som m, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
s	Antall sekunder. Ensifrede tall har ikke foranstilt null (0).
ss	Samme som s, bortsett fra at ensifrede tall begynner med 0.
tt	Indikator for AM og PM. Kan brukes med formatene h og hh.



## Konfigurere kolonneformler

Avanserte brukere kan opprette nye formler eller redigere eksisterende formler ved hjelp av innebygde funksjoner. Oracle CRM On Demand Answers har støtte for mange ulike SQL-92-funksjoner samt utvidelser for SQL-92. Hvis du vil ha flere opplysninger om de tilgjengelige funksjonene, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 955).

### *Slik redigerer eller legger du til en formel*

- 1 Klikk på knappen Rediger formel for en kolonne der du vil redigere eller legge til en formel, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Velg fanen Kolonneformel i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 3 Merk av for Egendefinerte overskrifter hvis du vil endre teksten for tabelloverskriften og kolonneoverskriften.
- 4 Endre formelen etter behov ved hjelp av knappene under boksen Kolonneformel.
- 5 Velg en aggregeringsregel fra rullegardinlisten Aggregeringsregel etter behov.
- 6 Velg fanen Ruter, og kombiner flere verdier eller sekvenser i ruter om nødvendig.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se prosedyren "Slik kombinerer du flere verdier eller sekvenser i ruter" i dette emnet.
- 7 Klikk på OK.  
I en analyse kan du også bruke funksjoner og betingelsesuttrykk til å presentere søkeresultater på mange ulike måter.

### *Slik kombinerer du flere verdier eller sekvenser i ruter*

- 1 Velg fanen Ruter i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 2 Klikk på Legg til rute, angi eller velg verdiene eller verdisekvensene som du vil kombinere i ruten, og klikk deretter på OK.
- 3 Angi navnet for ruten i dialogboksen Rediger rutenavn.
- 4 Gjenta trinn 2 og 3 til du har lagt til alle ønskede ruter.  
Alle forekomstene av de ulike verdiene som utgjør ruten i resultatsettet, blir erstattet av navnet på ruten. Aggregeringer blir også utført i samsvar med dette.

## Legge til handlingskoblinger til resultater

Du kan legge til handlingskoblinger til resultater. Med en handlingskobling kan brukere få tilgang til sider med postdetaljer ved å klikke på koblinger i poster i rapporter. Du legger til handlingskoblinger på følgende måter:

- **Ved hjelp av klasser for handlingskoblinger.** Med denne metoden kan du konfigurere posttypenavnet som en handlingskobling i rapporten. Klassen for handlingskobling tar verdien for rad-ID i rapporten og bruker den til å hente den angitte posten fra Oracle CRM On Demand. Du kan bruke denne metoden for følgende posttyper: firma, serviceforespørsel, salgsmulighet, kontaktperson, kundeemne og bruker.
- **Ved hjelp av URL-adresser.** Med denne metoden kan du opprette koblinger til hvilken som helst posttype fra en tabell- eller pivottabellvisning. Du kan konfigurere kolonnen med posttype-ID som en handlingskobling.

### Om posttypenavn i handlingskoblinger

Når du legger til en handlingskobling, må du bruke det opprinnelige posttypenavnet i koden eller URL-adressen som legger til koblingen. Hvis selskapets administrator har endret navnene på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du vil legge til koblingen. Selskapets administrator kan for eksempel ha endret navnet på posttypen Account slik at den nå heter *Customer*. Hvis du vil legge til en handlingskobling til et resultat for posttypen Customer, må koblingskoden eller URL-adressen henvise til posttypen Account (det vil si det opprinnelige navnet på posttypen). Bruk posttypenavnet i koden eller URL-adressen på følgende måte, avhengig av hvilken type kobling du vil opprette:

- Når du legger til en handlingskobling for posttypen Customer (opprinnelig posttypen Account) ved hjelp av klasser for handlingskobling, bruker du posttypenavnet *account* i koblingskoden, som i dette eksemplet:

```
[html]"<span onclick="\javascript: Link0ccam (this, 'account'); \>"@</span>"
```

Når du legger til handlingskoblinger ved hjelp av klasser for handlingskobling, må posttypenavnet bare bestå av små bokstaver i koblingskoden.

**TIPS:** Hvis du vil finne ut det opprinnelige navnet på posttypen du vil legge til en kobling for, åpner du hjemmesiden for posttypen. URL-adressen i adressefeltet i nettleservinduet viser det opprinnelige navnet på posttypen. I eksemplet der posttypen Account fikk det nye navnet *Customer*, viser hjemmesiden Customer følgende URL-adresse:

```
https://tjenervavn/OnDemand/user/AccountHomePage
```

der:

*tjenervavn* er URL-adressen som ble brukt til å logge på Oracle CRM On Demand

- Når du legger til en handlingskobling for posttypen Customer (opprinnelig posttypen Account) ved hjelp av en URL-adresse, bruker du posttypenavnet *Account* i URL-adressen, som i dette eksemplet:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://tjenervavn/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

**TIPS:** Hvis du vil finne ut riktig URL-adresse for detaljsiden for en posttype, åpner du detaljsiden for hvilken som helst post av denne posttypen. I adressefeltet på tittelinnen i nettleservinduet kopierer du den relevante delen av adressestrengen, fra *http til Id=*. I eksemplet der posttypen Account fikk det nye navnet Customer, kopieres URL-adressen fra detaljsiden for en kundepost.

I enkelte tilfeller brukes hele posttypenavnet på alle steder i URL-adressen for detaljsiden for posttype, som i URL-adressen som vises i eksemplet ovenfor. I andre tilfeller brukes imidlertid en forkortet versjon av posttypenavnet på enkelte steder i URL-adressen.

Hvis posttypen du legger til koblingen for, for eksempel opprinnelig var posttypen Opportunity, er URL-adressen som følger:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //tjenernavn/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpportunityDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpportunityDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til handlingskoblinger ved hjelp av klasser for handlingskobling.

### ***Slik legger du til handlingskoblinger ved hjelp av klasser for handlingskobling***

- 1** Legg til kolonnene i rapporten på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.  
Du må legge til feltet for posttypenavn (for eksempel Firmanavn) og feltet for posttype-ID (for eksempel Firma-ID) i rapporten, og du må plassere ID-feltet rett til høyre for navnefeltet i rapportoppsettet.
- 2** Klikk på knappen Kolonneegenskaper i kolonnen med posttype-ID.
- 3** Klikk på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 4** Merk av for Skjul denne kolonnen på fanen Kolonneformat, og klikk på OK.
- 5** Klikk på knappen Kolonneegenskaper for kolonnen med posttypenavn på siden Definer kriterier.
- 6** Klikk på fanen Stil i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 7** Gjør følgende på fanen Stil:
  - a** Utvid området Valg for egendefinert CSS-format (bare HTML) ved å klikke på plussikonet (+).
  - b** Merk av for Bruk egendefinert CSS-klasse, og skriv deretter inn *Handlingskobling* i tekstboksen.
- 8** Klikk på fanen Dataformat.
- 9** Gjør følgende på fanen Dataformat:
  - a** Merk av for Overstyr standard dataformat.
  - b** Velg Egendefinert tekstformat i listen Behandle tekst som.
  - c** I feltet Egendefinert tekstformat skriver du inn tekst som ligner på eksemplet nedenfor, etter @-tegnet.

I dette eksemplet opprettes det en handlingskobling for et firma:

```
[html]"<span onclick=\"javascript: LinkOccam(this, 'account');\">"@ "</span>"
```

Hvis du vil opprette en handlingskobling for en av de andre posttypene som støtter handlingskoblinger som opprettes med klasser for handlingskobling, erstatter du ordet *account* i eksemplet ovenfor med *opportunity*, *lead*, *contact*, *user* eller *service*, alt ettersom hva du vil opprette. Posttypenavnet må bestå av bare små bokstaver.

**MERKNAD:** Du må bruke det opprinnelige posttypenavnet i koblingskoden. Hvis selskapets administrator har endret navnet på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du legger til handlingskoblingene, og bruke dette navnet i koblingskoden.

**10** Klikk på OK.

**11** Klikk på Forhåndsvis analyse for å forhåndsvise rapporten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til handlingskoblinger ved hjelp av URL-adresser. Du kan bruke denne fremgangsmåten til å legge til handlingskoblinger for hvilken som helst posttype.

### *Slik legger du til handlingskoblinger ved hjelp av URL-adresser*

**1** Legg til kolonnene i rapporten, inkludert kolonnen for posttype-ID (for eksempel Firma-ID), på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

**MERKNAD:** Du må du legge til feltet for posttype-ID i rapporten for at handlingskoblingen skal fungere.

**2** Klikk på knappen Kolonneegenskaper i kolonnen med posttype-ID.

**3** Klikk på fanen Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaper.

**4** Gjør følgende på fanen Dataformat:

**a** Merk av for Overstyr standard dataformat.

**b** Velg Egendefinert tekstformat i listen Behandle tekst som.

**c** I feltet Egendefinert tekstformat angir du koden for koblingen etter @-tegnet, som i dette eksemplet:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://tjenervavn/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMFHD=OpportunityDetailNav&OMF  
GT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

der:

*tjenervavn* tilsvarer URL-adressen du bruker til å logge på Oracle CRM On Demand.

I eksemplet ovenfor er URL-adressen for posttypen Opportunity. Bruk passende URL-adresse for Oracle CRM On Demand-tjeneren og posttypen du oppretter koblingen for.

**MERKNAD:** Du må bruke det opprinnelige posttypenavnet i URL-adressen. Hvis selskapets administrator har endret navnet på posttyper i Oracle CRM On Demand, må du finne ut det opprinnelige navnet på posttypen der du legger til handlingskoblingene, og bruke dette navnet i URL-adressen.

I Oracle CRM On Demand Answers blir det siste @-tegnet i strengen byttet ut med verdien for posttype-ID for hver post i rapporten. Hvis du ikke vil at koblingen skal vise posttype-ID, bytter du ut det siste @-tegnet med teksten du vil skal vises. I eksemplet nedenfor vil ID-en i handlingskoblingen bli byttet ut med ordet *View*.

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //tj enernavn/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMT
GT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@">View</a>"
```

5 Klikk på OK.

6 Klikk på Forhåndsvis analyse for å forhåndsvise rapporten.

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en aktivapost.

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //tj enernavn/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailF
orm&AssetDetailForm.Id="@">"@ "</a>"
```

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en avtalepost.

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //tj enernavn/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&Appt
DetailForm.Id="@">"@ "</a>"
```

Eksemplet nedenfor viser koden som skal brukes for en kobling i en oppgavepost.

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //tj enernavn/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailF
orm&TaskDetailForm.Id="@">"@ "</a>"
```

## Sortere og endre rekkefølgen på kolonner

Du kan velge sorteringsrekkefølgen for dataene i en kolonne og også kontrollere at kolonnene vises i ønsket rekkefølge.

Du kan angi sorteringsrekkefølgen for én eller flere kolonner som vises i en analyse. Når du klikker på knappen Sorter etter, vises et nytt bilde som angir sorteringsrekkefølgen som brukes på resultatet for den valgte kolonnen.

### *Slik sorterer du en analyse basert på kolonner*





1 Klikk på knappen Sorter etter for kolonnen du vil sortere etter, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

Knappen endres for å angi sorteringsrekkefølgen.

2 Fortsett å klikke på knappen Sorter etter til ønsket sorteringsrekkefølge vises.

De tilgjengelige sorteringsrekkefølgene vises i tabellen nedenfor.

Knapp	Beskrivelse
-------	-------------

Knapp	Beskrivelse
	Den valgte kolonnen blir ikke brukt til å sortere resultatene.
	Resultatene blir sortert i stigende rekkefølgen ved hjelp av elementene i den valgte kolonnen.
	Resultatene blir sortert i synkende rekkefølge ved hjelp av elementene i den valgte kolonnen.
	<p>Hvis det vises et tall på knappen Sorter etter, angir dette at kolonnen ikke er den primære sorteringskolonnen som brukes på resultatene. Tallet svarer til når sorteringsrekkefølgen brukes.</p> <p>I dette eksemplet brukes kolonnen som andre kolonne for sorteringsrekkefølge. Pil opp angir at resultatet sorteres i stigende rekkefølge ved hjelp av elementene i den valgte kolonnen.</p>

## Om å bruke adresser i rapporter

Mange rapporter må inneholde adressefelt. I Oracle CRM On Demand kan du generere rapporter med adresser på to ulike måter, avhengig av behov. I Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers er det en adressemappe som inneholder ordet "utvidet" (for eksempel Faktureringsadresse - utvidet), og som gir rapportering for alle ni standard adressefelt i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha detaljer om hvordan hvert felt tilordnes til adresseformatet for bestemte land, se [Om land og adressesettilordning](#) (på side 1338).

Du kan ikke drille ned på felt som inkluderes fra adressemappen med ordet "utvidet", i rapporter. Feltetiketter vises konsekvent uavhengig av landet for hver post eller brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand.

Du kan drille ned på de fleste andre feltene i Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers (de som ikke er i mappen med ordet "utvidet") når de er inkludert i rapporter. Feltene som vises, samsvarer med feltene som er knyttet til brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand. Det er imidlertid ikke sikkert at alle feltene vises hvis landet som er knyttet til en bestemt post, ikke er det samme som brukerens standard selskapsland i Oracle CRM On Demand.

## Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner

Når du har valgt et emneområde og lagt til kolonner i en rapport, kan du kombinere kriterier fra ett eller flere emneområder ved hjelp av settoperasjoner. Denne handlingen fletter resultatene fra to eller flere rapporter sammen i én rapport.

**MERKNAD:** Antallet kolonner og datatypene i kolonnene som er valgt i hver komponent, må være likt. Kolonnelengdene kan være forskjellige.

Tabellen nedenfor viser settoperatorene og beskriver hvordan de virker inn på resultater.

Settoperator	Innvirkning på resultater
Sammenslåinger	Returnerer ikke-dupliserte rader fra alle rapporter.
Alle sammenslåinger	Returnerer alle rader fra alle rapporter, inkludert dupliserte rader.
Kryssinger	Returnerer rader som er felles for alle rapporter.
Minus	Returnerer rader fra den første rapporten som ikke finnes i de andre rapportene.

### *Slik fletter du sammen resultatene fra flere rapporter*

- 1 Klikk på plusstegnet under Avansert på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, og klikk deretter på Kombiner med lignende analyse.
- 2 Velg et emneområde som inneholder dataene du vil kombinere med kolonnene i rapporten, i dialogboksen Emneområde.  
Emneområdet kan være det samme som emneområdet som de eksisterende kolonnene i rapporten er tatt fra, eller et annet emneområde.  
Siden settoperasjoner vises.
- 3 Følg instruksjonene på skjermen for å bygge den kombinerte rapporten.
- 4 Klikk på Angi, og velg operasjonstypen.
- 5 Velg kolonner fra utvalgsområdet som skal kombineres med den første rapporten.
- 6 Om nødvendig definerer du spesifikke filtre for det gjeldende emneområdet.
- 7 Legg til flere emneområder ved å klikke på Rediger under settoperasjoner, og velg deretter Opprett nye kriterier.
- 8 Rediger kolonnekarakteristikker (formater kolonne, sortere) for den kombinerte rapporten ved å klikke på Resultatkolonner under settoperasjoner.  
Denne handlingen viser resultatkolonnene med knapper du kan bruke til å redigere formatet og sortere.

## Trinn 2: Opprette oppsett

Når du har definert kriteriene, bør du opprette oppsettet for rapporten. I dette trinnet kan du legge til flere visninger i oppsettet. Disse vises i utgangspunktet nederst i oppsettet. Du kan også legge til delsummer og summer i kolonnene.

I visninger brukes det presentasjonsfunksjoner som er med på å vise resultatene på meningsfulle, intuitive måter. Du kan legge til mange ulike visninger for resultater, for eksempel diagrammer og pivottabeller der du kan drille ned til mer detaljerte opplysninger, forklarende tekst, en liste for filtre som ble brukt til å begrense resultatene, og mye mer.

Når du kjører en ny rapport, vises resultatene i utgangspunktet i en tabell, med en tittel som kommer før tabellen. Dette skjer ved at det blir inkludert en tittelvisning, som inneholder navnet på den lagrede rapporten, og en tabellvisning, som inneholder resultatene i en enkel tabell som arver formatene, sorteringen og andre valg som er angitt i trinnet Definere kriterier. Du kan tilpasse eller slette disse eksisterende visningene for en rapport, legge til andre visninger og kombinere og plassere visninger hvor som helst i arbeidsområdet.

Hvis du bruker flere visninger for resultater, kan det bli enklere å identifisere trender og forbindelser i data. Du kan deretter lagre rapporten med visningssamlingen.

Du definerer oppsett for rapporter på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers. Du får tilgang til siden Opprett oppsett enten ved å opprette en ny analyse, som beskrevet i [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731), eller ved å åpne en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

Oppsettet kan inneholde alle visninger som vises i tabellen nedenfor.

Oppsett	Beskrivelse
Tittel	Bruk denne visningen til å inkludere en tittel og undertittel, et lagret navn for resultatet og en egendefinert logo for å identifisere resultatet. Hvis du vil ha med resultatspesifikk hjelp, kan du inkludere et hjelpeikon som kobler til en HTML-side eller et HTML-område som inneholder opplysninger om rapporten eller resultatene.
Tabell	Bruk denne visningen til å vise data i kolonneformat. Du kan velge om du vil vise en side med opplysninger om gangen, som er praktisk for større resultatsett, og kontrollere størrelsen på siden og posisjonen til sidekontroller. Tabeller har støtte for mange ulike formater og kan inneholde grafikk, koblinger og så videre ved hjelp av egendefinerte formaterere. Når visningen Tabell brukes, kan brukere også endre formatet på tabelloverskriftene.
Diagram	Bruk denne visningen til å dra og slippe kolonner til et oppsettdiagram. Du har full kontroll over tittelen, plasseringen av forklaringen, aksetitler og dataetiketter. Du kan kontrollere størrelsen på og skalaen for diagrammet, og du kan kontrollere farger ved hjelp av et stilark. Du kan også drille ned i resultatene. Diagramtypene som støttes, inkluderer stolpediagram, linjediagram, arealdiagram, sektordiagram, punktdiagram, boblediagram og egendefinerte undertyper, inkludert 2D, 3D, absolutt, gruppert, stablet, kombinasjon og egendefinert.



Oppsett	Beskrivelse
Pivottabell	Bruk denne visningen hvis du vil bytte om på rad-, kolonne- og områdeoverskrifter for å oppnå ulike perspektiver. Du kan dra og slippe overskrifter til pivotresultater, forhåndsvis dem og bruke innstillingene. Brukere kan navigere gjennom pivottabeller og drille ned i opplysninger. Brukere kan opprette sammensatte pivottabeller som inneholder aggregerte og ikke-relaterte summer ved siden av pivotdataene, slik at de kan foreta fleksible analyser. Når det gjelder interaktive resultatsett, kan elementer plasseres på sider, slik at brukerne kan velge elementer. Elementer kan formateres ved hjelp av egendefinerte formaterere, slik som i visningen Tabell.
Måler	Bruk målervisningen til å vise resultater som målere, for eksempel målere med tallskiver, stolpemålere og lysdiodemålere.
Aktive filtre	Bruk denne visningen til å vise aktive filtre for en rapport.
Statisk tekst	Bruk denne visningen til å inkludere statisk tekst i resultatene. Du kan bruke HTML til å inkludere bannere, rulletekster, ActiveX-objekter, Java-tilleggsprogrammer, koblinger, instruksjoner, beskrivelser, grafikk og så videre, i resultatene.
Forklaring	Bruk visningen Forklaring til å dokumentere betydningen av spesialformatering som brukes i resultater, for eksempel betydningen av egendefinerte farger som brukes på målere.
Kolonneutvelger	Bruk kolonneutvelgere til å tillate at brukere dynamisk endrer hvilke kolonner som vises i analysen. Dermed kan brukerne analysere data i flere dimensjoner og endre innholdet i resultatene dynamisk.
Visningsutvelger	Bruk visningen Visningsutvelger til å velge en bestemt visning for resultatene blant de lagrede visningene. Når du plasserer visningsutvelgeren på et instrumentpanel, vises den som en rullegardinliste som brukere kan velge fra.
Traktdiagram	Bruk denne visningen til å vise et tredimensjonalt diagram som representerer målverdier og faktiske verdier ved hjelp av volum, nivå og farge. Denne visningen er nyttig når du skal vise målverdier som synker over tid, for eksempel forventede salgsordrer.
Fortellende	Bruk denne visningen til å vise resultatene som ett eller flere avsnitt med tekst. Du kan skrive inn i en setning med plassholdere for hver kolonne i resultatene og angi hvordan rader skal skilles. Du kan inkludere egendefinert HTML eller JavaScript for å angi hvordan opplysningene skal vises.
Rulletekst	Bruk denne visningen til å vise resultatet av en rapport som en rulletekst, i et format som minner om børstelegrafer som ruller over mange finansområder på Internett. Denne visningen er velegnet til å gjøre oppmerksom på resultater og siste nytt. Du kan kontrollere hvilke opplysninger som vises, og hvordan de ruller på tvers av siden. Denne visningen har støtte for mange ulike formater, og du kan inkludere grafikk, koblinger og så videre ved hjelp av egendefinerte formaterere.

Oppsett	Beskrivelse
Ingen resultater	Bruk denne visningen til å angi forklarende tekst som skal vises hvis rapporten ikke returnerer noen resultater.

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Legge til titler i resultater](#) (på side 902)
- [Legge til tabeller i resultater](#) (på side 903)
- [Vise resultater i diagrammer](#) (på side 905)
- [Vise resultater i pivottabeller](#) (på side 918)
- [Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning](#) (på side 928)
- [Vise filtre som brukes på resultater](#) (på side 934)
- [Legge til kodingstekst i resultater](#) (på side 934)
- [Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring](#) (på side 937)
- [Tillate brukere å endre kolonner i rapporter](#) (på side 937)
- [Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger](#) (på side 938)
- [Vise resultater i traktdiagrammer](#) (på side 939)
- [Legge til fortellende tekst i resultater](#) (på side 941)
- [Vise resultater i rulletekster](#) (på side 944)
- [Varsle brukere om ingen data](#) (på side 947)

## Legge til titler i resultater

Bruk visningen Tittel til å legge til en tittel, en logo, en kobling til en egendefinert side for elektronisk hjelp og tidsstempler i resultatet. Titler og undertitler kan formateres.

En tittelvisning blir alltid lagt til i resultatet som den første visningen.

### *Slik arbeider du med en tittelvisning*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny tittelvisning, klikker du på knappen Legg til visning og velger deretter Tittel fra rullegardinlisten.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende tittelvisning, finner du ønsket tittelvisning og klikker på knappen Rediger visning.
- 2 Skriv inn teksten som skal vises som tittel, i tekstboksen Tittel.

Hvis du ikke vil angi en tittel, brukes navnet på den lagrede rapporten som tittel. Tekstboksen Tittel er tom for rapporter som ikke er lagret.

- 3 Hvis du ikke vil at det lagrede navnet på rapporten skal vises, fjerner du merket for Vis lagret navn.  
Hvis boksen er avmerket, vises det lagrede navnet under teksten i tekstboksen Tittel (hvis teksten finnes).
- 4 (Valgfritt) Hvis du vil vise et logobilde eller annen grafikk, angir du den aktuelle banen i tekstboksen Logo.  
Bildet vises til venstre for tittelteksten. Bildet må være tilgjengelig for alle brukere som viser denne rapporten.
- 5 (Valgfritt) Skriv inn teksten som skal vises som undertittel, i tekstboksen Undertittel.  
Undertittelteksten vises på en ny linje etter den faktiske tittelen.
- 6 Hvis du vil legge til mer formatering på tittelen eller undertittelen, gjør du følgende:
  - a Klikk på redigeringsknappene til høyre for dialogboksene Tittel og Undertittel.
  - b Foreta valgene for skrift, celle og kantlinje, og klikk deretter på OK.**MERKNAD:** Hvis du skriver inn en ny bildetekst, erstatter den den opprinnelige tittelen eller undertittelen.
- 7 Hvis du vil vise datoen eller klokkeslettet for rapportkjøring, velger du et av tidsstempelalternativene fra rullegardinlisten Starttidspunkt.
- 8 Hvis du vil inkludere en kobling til egendefinert hjelp eller andre opplysninger som er relatert til rapporten, angir du den aktuelle URL-adressen i tekstboksen URL-adresse for Hjelp.  
URL-adressen må være en som er tilgjengelig for alle brukere som skal vise denne rapporten.
- 9 Når du er ferdig, kan du lagre rapporten med visningen Tittel.

## Legge til tabeller i resultater

Bruk visningen Tabell til å vise resultater i en standardtabell. Brukere kan navigere og drille ned i resultatene. Du kan legge til en sluttsum og kolonnesummer, angi egendefinerte tabell- og kolonneoverskrifter og endre formelen eller aggregeringsregelen for en kolonne. Du kan også redigere egenskaper for en kolonne hvis du vil kontrollere utseendet på og oppsettet for en kolonne og innholdet i den, og du kan angi formatering som bare skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser.

Du kan også angi sidekontroller og antall rader per side, vise kolonne- og tabelloverskrifter, bruke grønt linjeformat og bruke kolonnesortering. Hvis du velger kolonnesortering, får kolonneoverskrifter for kolonner som kan sorteres, et litt hevet visuelt utseende.

En tabellvisning blir alltid lagt til i resultatet som den andre visningen.

Sluttsummen for kolonner med aggregeringsregelen Gjennomsnitt blir ikke den samme i visningen Tabell og visningen Pivottabell. I visningen tabell beregnes sluttsummen for en kolonne med aggregeringsregelen Gjennomsnitt fra databasen (som en sum delt på et antall). I visningen Pivottabell er sluttsummen gjennomsnittet av radene i resultatsettet.

**MERKNAD:** Endringer som er gjort i kolonnene i visningen Tabell (for eksempel kolonneformat, kolonnerekkefølge, sortering, formler og så videre), vises på siden Definer kriterier, og endringer på siden Definer kriterier vises i visningen Tabell.

### *Slik arbeider du med en tabellvisning*

1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny tabellvisning, klikker du på knappen Legg til visning og velger Tabell fra rullegardinlisten for visninger.
- Hvis du vil redigere en eksisterende tabellvisning, finner du ønsket tabell og klikker deretter på knappen Rediger visning for tabellvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.

2 Hvis du vil vise knappene for å arbeide med hver kolonne enkeltvis, velger du Hodeverktøylinjer med resultater i rullegardinlisten til høyre for Visning.

3 Hvis du vil angi sorteringsrekkefølgen for én eller flere kolonner som vises i en rapport, klikker du på knappen Sorter etter for en kolonne.

Du kan sortere resultater etter flere kolonner. Hvis du velger flere kolonner, vises rekkefølgen på knappen Sorter etter. Hvis du vil ha flere opplysninger om sortering, se [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner](#) (på side 897).

4 Slik angir du summer

- Hvis du vil legge til en sluttsum, klikker du på knappen Sluttsum øverst og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt. (Klikk på knappen Sluttsum på nytt hvis du vil vise menyen med dette valget.)
- Hvis du vil legge til summer for en enkeltstående kolonne, klikker du på knappen Sum etter for kolonnen og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt (klikk på knappen Sum etter på nytt for den enkeltstående kolonnen hvis du vil vise menyen med dette valget.)

**MERKNAD:** Knappen Sum etter er bare tilgjengelig for kolonner som kan bli *summert etter*. Vanligvis er dette en kolonne som har gjentatte verdier som blir summert for en sum. Hvis alternativet Rapportbasert sum ikke er valgt, beregner systemet summen basert på hele resultatsettet før det bruker eventuelle filtre på målene.

5 Hvis du vil legge til egendefinerte overskrifter eller redigere formelen for en kolonne, klikker du på knappen Rediger formel.

Dialogboksen Rediger kolonneformel vises, der du kan utføre følgende handlinger:

- Hvis du vil angi egendefinerte overskrifter, merker du av for Egendefinerte overskrifter og skriver inn ny overskriftstekst der det er aktuelt.
- Hvis du vil redigere formelen for kolonnen, skriver du den inn i tekstboksen Kolonneformel.
- Hvis du vil endre aggregeringsregelen for kolonnen, foretar du et valg fra rullegardinlisten Aggregeringsregel.

- Hvis du vil kombinere flere verdier eller verdisekvenser fra en gitt kolonne i ruter, klikker du på fanen Ruter. Legg deretter til og gi navn til rutene.

Alle forekomstene av de ulike verdiene som utgjør ruten i resultatsettet, blir erstattet av navnet på ruten. Aggregeringer blir også utført i samsvar med dette.

- 6 Hvis du vil redigere egenskapene for en kolonne eller angi formatering som skal brukes hvis innholdet i kolonnen oppfyller bestemte betingelser, klikker du på knappen Kolonneegenskaper.

Dialogboksen Rediger kolonneformat vises, der du kan foreta valgene.

- Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du formaterer kolonner og legger til betinget formatering, se [Redigere kolonneegenskaper](#) (på side 881).

- 7 Når du er ferdig, kan du lagre rapporten med visningen Tabell.

***Slik angir du sidekontroller og antallet rader per side, viser kolonne- og tabelloverskrifter, bruker grønt linjeformat og aktiverer kolonnesortering***

- 1 Klikk på knappen Rediger egenskaper for tabellvisning nesten øverst i arbeidsområdet for tabellvisningen.
- 2 Foreta valg for de ulike alternativene.

## Vise resultater i diagrammer

Bruk visningen Diagram til å plassere kolonner i et diagram og tilpasse tittelen, forklaringsposisjonen, aksnavn, dataetiketter, størrelse og skala. Du kan velge diagramtypen, for eksempel et linjediagram eller stolpediagram. Du kan også velge diagramundertypen, for eksempel todimensjonal, samt formatet for kolonner, for eksempel formen og fyllmønsteret. Du kan også angi kantlinjer og farger samt kontrollere andre diagraimegenskaper. Brukerne kan drille ned i resultatene i visningen Diagram.

Valgene for diagramtype inkluderer arealdiagram, stolpediagram, boblediagram, linjediagram og andre typer. Diagramundertyper inkluderer 2D, 3D, absolutt, gruppert, stablet, kombinasjon og egendefinert.

Dette emnet forklarer hvordan du arbeider med diagrammer. Det inneholder følgende informasjon:

- Diagrammer for Oracle CRM On Demand Answers
- Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers
- Grunnleggende diagramkomponenter

Dette emnet inneholder også instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre diagramvisninger
- Angi generelle egenskaper for en diagramvisning
- Kontrollere visningen av rutenettlinjer i diagramvisninger
- Angi plasseringen til forklaringen i en diagramvisning
- Angi farger for bakgrunn, tekst og kantlinjer i diagramvisninger

- Velge kolonnene som skal vises som akser i diagramvisninger
- Angi valg for akseskalering i diagramvisninger
- Redigere skalamarkører i diagramvisninger
- Opprette linjeskalamarkører
- Opprette sekvensskalamarkører
- Angi avanserte innstillinger for sekvens- og linjeverdier
- Angi aksenavn og etiketter i diagramvisninger
- Angi aksenavn i diagramvisninger
- Angi hva som skal skje når en bruker klikker på et diagram
- Formatere utseendet til en diagramserie
- Foreta valg for dataetiketter i sektordiagrammer

**MERKNAD:** Det brukes en diagrammotor fra en tredjepart i Oracle CRM On Demand Answers. Typen diagram, størrelsen på det og antall elementer som legges inn i diagrammet, kan ha innvirkning på visningen av akser og forklaringer. Visningen av akser eller forklaringer er begrenset av hvor mye ledig plass det er på nettlesersiden. Noen ganger kan du få akser og forklaringer til å vises i diagrammet ved å justere bredde- og høydekontrollene.

## Diagrammer for Oracle CRM On Demand Answers

Tabellen nedenfor inneholder diagramtypene som er tilgjengelige i rullegardinlisten Diagram, og beskrivelse av hvordan de brukes. Alle diagramtypene er ikke egnet for alle typer data. Standard diagramtype er et vertikalt stolpediagram.

Diagramtype	Beskrivelse
Område	<p>Et arealdiagram ligner på et linjediagram, men arealene under linjene fylles ut. Arealdiagrammer viser prosenten av helheten som hver variabel utgjør.</p> <p>Arealdiagrammer er egnet til å vise endringer i akkumulert verdi eller prosent over tid. Du kan for eksempel sammenligne grupper i sammenheng med bestemte målinger, for eksempel utfall, og vise gruppetrender.</p>
Horisontal stolpe	<p>Bruk et horisontalt stolpediagram til å sammenligne fakta ved å vise horisontale stolper.</p> <p>Horisontale stolpediagrammer er egnet til å sammenligne forskjeller blant lignende elementer. Du kan for eksempel sammenligne konkurrerende produktsalg, samme produktsalg i ulike tidsperioder eller samme produktsalg i ulike markeder.</p>

Diagramtype	Beskrivelse
Boble	<p>Et boblediagram er en variant av et punktdiagram og viser dataelementer som sirkler (bobler). Det viser tre variabler i to dimensjoner. Den ene verdien representeres av posisjonen til sirkelen på x-aksen. Den andre verdien representeres av posisjonen til sirkelen på y-aksen. Den tredje verdien representeres av den relative størrelsen på sirkelen.</p> <p>Boblediagrammer er egnet til å tegne inn data med tre variabler og vise økonomiske data i en periode.</p> <p><b>TIPS:</b> Du oppretter et boblediagram ved å tegne inn ett faktum på x-aksen, et annet faktum på y-aksen og et tredje faktum på aksene for bobleradius. Disse tre faktaene blir tegnet inn for valg på nivåaksen.</p>
Vertikal stolpe	<p>Et vertikalt stolpediagram brukes til å sammenligne fakta ved hjelp av vertikale stolper.</p> <p>Vertikale stolpediagrammer er egnet til å sammenligne forskjeller blant lignende elementer.</p>
Linje	<p>Et linjediagram kan brukes til å tegne inn flere fakta.</p> <p>Linjediagrammer er egnet til å vise mønstre og trender i data.</p>
Linje og stolpe	<p>En kombinasjon av et linje- og stolpediagram brukes til å tegne inn to sett med data med ulike sekvenser. Det ene settet tegnes inn som stolper og det andre som linjer som ligger oppå stolpene.</p> <p>Diagrammer med linjer og stolper er egnet til å vise trendforbindelser mellom datasett.</p> <p><b>TIPS:</b> Du kan blande stolper og kolonner på en hvilken som helst måte, men du må bruke en av hver. Du kan angi at alle kolonner skal være linjer, men hvis du bare vil bruke stolper, bruker du et stolpediagram. (Når du bare velger stolper for denne diagramtypen, kan det hende at enkelte kolonnevalg blir tegnet som linjer.)</p>
Pareto	<p>Et paretodiagram er en form for stolpediagram og linjediagram der kriterier vises i synkende rekkefølge. I denne diagramtypen viser linjen en akkumulert sum av prosentene.</p> <p>Paretodiagrammer er egnet til å identifisere signifikante elementer, for eksempel best og dårligst eller mest og minst.</p>
Sektor	<p>Et sektordiagram viser datasett som prosenter av en helhet.</p> <p>Sektordiagrammer er egnet til å sammenligne deler av en helhet, for eksempel salg etter område eller distrikt.</p>
Radar	<p>Et radardiagram tegner inn de samme opplysningene som et stolpediagram, men her stråler i stedet dataene ut fra midten av diagrammet. Hvert dataelement har en egen verdiakse.</p> <p>Radardiagrammer er egnet til å undersøke overlapping og fordeling av data.</p>

Diagramtype	Beskrivelse
Punkt	<p>Et punktdiagram viser x-y-verdier som atskilte punkt som er spredt utover i et x-y-rutenett. Her blir datapunkt tegnet inn basert på to uavhengige variabler. Dermed kan du tegne inn mange datapunkt og undersøke grupperingen av datapunktene.</p> <p>Punktdiagrammer er egnet til å undersøke forbindelser og trender i store datasett.</p> <p><b>TIPS:</b> Du oppretter et punktdiagram ved å tegne inn ett faktum på x-aksen og et annet faktum på y-aksen. Disse faktaene blir tegnet inn for valg på nivåaksen.</p>
Trinn	<p>Et trinndiagram ligner på et linjediagram. Det kan også brukes til å tegne inn flere fakta.</p>

Valget for diagramtypen avgjør hvilke diagramundertyper som er tilgjengelige på rullegardinlisten Type. Ikke alle diagramtyper har undertyper. Boble- og radardiagrammer har for eksempel ikke undertyper. Diagramundertyper settes som standard til valget 3D, hvis det er tilgjengelig. Valg for undertype kan inkludere følgende, avhengig av valget for diagramtype:

- Arealdiagrammer: 3D og 2D
- Stolpediagrammer: 3D, 2D, 3D - stablet og 2D - stablet
- Linjediagrammer: 3D og 2D
- Paretodiagrammer: 3D og 2D
- Sektordiagrammer: 3D og 2D
- Punktdiagrammer: Punkt og Punkt med linjer
- Trinndiagrammer: 3D og 2D

Valget for diagramtypen avgjør også hvilke formater som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Format. Ikke alle diagramtyper har formater. Formatet settes som standard til heldekkende fyll, hvis det er tilgjengelig. Formater for diagrammer kan inkludere følgende, avhengig av valget for diagramtype:







- Arealdiagrammer: Heldekkende fyll og Mønsterfyll
- Stolpediagrammer: Rektangel, Sylinder, Gradient, Triangel, Rombe, Mønsterfyll
- Linjediagrammer: Rektangel, Sylinder, Gradient, Triangel, Rombe, Mønsterfyll
- Paretodiagrammer: Rektangel, Sylinder, Gradient, Triangel, Rombe, Mønsterfyll
- Sektordiagrammer: Heldekkende fyll og Mønsterfyll

## Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers

Knappene øverst på siden for diagramvisning gir tilgang til ulike diagraminnstillinger. Knappene og innstillingene i visningen Diagram er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp for diagramvisning	Beskrivelse
--------------------------	-------------



Knapp for diagramvisning	Beskrivelse
	<b>Generelle diamegenskaper.</b> Brukes til å angi generelle egenskaper for diagrammet, for eksempel tittel, om dataetiketter skal vises, og størrelsen på diagrammet.
	<b>Aksenavn og etiketter.</b> Brukes til å kontrollere visningen av aksensavnet og dataetikettene nederst i diagrammet og til venstre for diagrammet.
	<b>Akseskalering.</b> Brukes til å angi egenskapene for akseskalering, antall aksemerker og skalatypen.
	<b>Flere diagramvalg.</b> Gir tilgang til ytterligere diagramvalg, for eksempel følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visning av rutenettlinjer i diagrammet</li> <li>■ Plasseringen til forklaringen samt endring av størrelsen på forklaringen</li> <li>■ Farger på bakgrunn, tekst og kantlinje</li> <li>■ Hvordan brukere samhandler med diagrammet når de klikker på det, for eksempel driller ned til data på lavere nivåer eller navigerer automatisk til en relatert lagret rapport eller et Web-område</li> </ul>
	<b>Formater diagramdata.</b> Gir deg muligheten til å formatere utseendet til en diagramserie, for eksempel farge, linjebredde og linjesymboler.
	<b>Avanserte egenskaper.</b> Gir deg muligheten til å foreta valg for dataetiketter i sektordiagrammer.

## Grunnleggende diagramkomponenter

Du kan definere de grunnleggende komponentene for et diagram. Komponentene du kan tilpasse, er beskrevet i tabellen nedenfor.

**MERKNAD:** Enkelte komponenter er bare tilgjengelige for bestemte diagramtyper. Et sektordiagram har for eksempel ikke akser. Diagramtypen du velger, avgjør hvilke komponenter som er tilgjengelige.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Målingsetiketter	Kontrollerer posisjonen og formateringen av kolonneoverskriften for dataene under Målinger. De kan også brukes til summering og sortering. Du kan utelate dette elementet hvis det bare finnes én måling.
Forklaring	Bruk forklaringen til å forklare diagrammet. Du kan angi en plassering for forklaringen og om den kan forkortes.
Akser	De horisontale og vertikale linjene som brukes til å identifisere skalaen til diagrammet. Du kan angi horisontale og vertikale akser for diagrammet.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Rutenettlinjer	En matrise av horisontale og vertikale linjer som gjør det enklere å se hvor et punkt er i forhold til aksene i diagrammet. Du kan angi fargene for rutenettlinjene.
Skalamarkører	Identifiserer skalaen for diagrammet. Du kan angi egenskaper, for eksempel plassering, størrelse, farge linjebredde og sekvens.
Drill	Viser flere detaljer. Du kan angi om og hvordan en bruker kan drille ned for å få tilgang til flere detaljer om opplysningene som vises i diagrammet.
Tittel	Angir en tittel som beskriver diagrammet.
Navn, etiketter og grense for akse	Angir om og hvordan du vil at navn og skalaetiketter skal vises på aksene i diagrammet.
Diagramserier	Formaterer elementer for utseendet til en diagramserie, for eksempel farge, linjebredde og linjesymboler. Du kan også bruke regelbasert formatering, for eksempel en bestemt farge når en posisjon i serien er lik en angitt verdi.
Aksemerker	Deler inn skalamarkørene på en akse i mindre enheter for å øke detaljnivået.
Dataetiketter	Viser den numeriske verdien for data når du holder musen over diagrammet.

## Legge til eller endre diagramvisninger

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en diagramvisning.

**MERKNAD:** Hvis du velger en diagramtype som ikke er kompatibel med resultatene, vises ingen resultater.

### Slik legger du til eller endrer en diagramvisning

- Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny diagramvisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Diagram.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende diagramvisning, klikker du på knappen Rediger visning for diagramvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.

- Foreta valg i feltene for diagram, type og format.

Valget i feltet Diagram, for eksempel Sektor eller Linje, bestemmer hvilke valg som er tilgjengelige for type og format. For enkelte diagrammer er bare standard undertype eller format tilgjengelig.

Når du velger fra rullegardinlistene, endres visningen Diagram for å gjenspeile valgene.

**TIPS:** Du kan legge til kolonner i diagrammet når du er på diagramvisningssiden, ved å klikke på navnet på feltet for hver kolonne i det aktive emneområdet. Du kan også gå til siden Definer kriterier og legge til flere kolonner. Kolonner som du legger til på diagramvisningssiden, legges til i rapporten som helhet. Du kan se kolonnene både på siden Definer kriterier og i andre visninger samt på diagramvisningssiden. Hvis

du vil slette en kolonne fra diagrammet, må du gå til siden Definer kriterier og klikke på knappen Fjern kolonne for kolonnen.

- 3 Bruk knappene øverst på diagramvisningssiden til å angi flere diagraminnstillinger.
- 4 Hvis du vil vise virkningene av endringene, klikker du på Tegn på nytt.  
Du kan når som helst klikke på Tegn på nytt for å oppdatere visningen Diagram.
- 5 Hvis du vil fjerne endringene og starte fra det opprinnelige diagrammet, klikker du på Gjenopprett standard.
- 6 Hvis du vil endre størrelsen på diagrammet, bruker du de vertikale og horisontale glidebryterne.
- 7 Lagre rapporten.

## Angi generelle diamegenskaper i diagramvisninger

Du kan angi generelle egenskaper for diagrammet, for eksempel en tittel og utseendet på dataetiketter.

Dataetiketter aktiveres som standard for utvalgte 2D-diagramtyper.

Standardinnstillingen for diagramstørrelse er å skalere alle elementene i det eksisterende diagrammet, inkludert høyde og bredde, i henhold til ledig plass. Høyden og bredden på diagrammet holdes proporsjonale med hverandre når størrelsen på diagrammet endres. Størrelsen på diamelementene endres automatisk. Den reviderte størrelsen er basert på den ledige plassen i diagrammet. Du kan angi en fast størrelse for diagrammet i dialogboksen Generelle diamegenskaper. Den faste størrelsen overstyrer standardstørrelsen.

**MERKNAD:** Diagrammet kan utvides betraktelig hvis antallet elementer som legges inn i diagrammet, øker vesentlig.

La oss for eksempel si at du oppretter en rapport for å vise salget for tre produkter, oppretter et diagram for resultatene der produktsalget vises som tre kolonner, og angir en størrelse på diagrammet som gjør at det dekker omtrent 25 prosent av siden. Hvis rapporten kjøres senere, og det blir returnert seks produkter, utvides diagrammet til omtrent to ganger opprinnelig bredde, eller omtrent 50 prosent av siden, slik at bredden på de enkeltstående kolonnene forblir den samme.

Diamelementene får størrelsen endret etter behov, slik at de får plass i diagrammet. Hvis vi følger det foregående eksemplet, dekker diagrammet fortsatt bare omtrent 25 prosent av siden, og kolonnene får størrelsen endret, slik at de får plass på den ledige plassen.

### Slik angir du generelle egenskaper for en diagramvisning

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Generelle diamegenskaper:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Generelle diamegenskaper, og klikk på OK.

Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

### Kontrollere visningen av rutenettlinjer i diagramvisninger

Du kan kontrollere om rutenettlinjer skal vises i diagrammet, og angi farger på rutenettlinjene.

#### *Slik kontrollerer du visningen av rutenettlinjer i en diagramvisning*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:



- 2 Klikk på fanen Rutenettlinjer i dialogboksen Flere diagramvalg, foreta valg og klikk på OK.  
Diagramvisningen oppdateres.

### Angi plasseringen til forklaringen i diagramvisningen

Du kan angi plasseringen til forklaringen samt angi valg for å endre størrelsen på forklaringen.

#### *Slik angir du plasseringen til forklaringen i en diagramvisning*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:



- 2 Klikk på fanen Forklaringer i dialogboksen Flere diagramvalg, foreta valg og klikk på OK.  
Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

### Angi farger for bakgrunn, tekst og kantlinjer i en diagramvisning

Du kan angi fargen for bakgrunnen, teksten og kantlinjene i diagrammet.

#### *Slik angir du bakgrunns-, tekst- og kantlinjefarger i en diagramvisning*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:










- Klikk på fanen Kantlinjer og farger i dialogboksen Flere diagramvalg, foreta valg og klikk på OK.  
Diagramvisningen oppdateres.

## Velge kolonnene som skal vises som akser i diagramvisningen

Du kan velge hvilke kolonner som skal vises i diagrammet og hvilke akser som skal representere disse kolonnene. En matrise med aktuelle valg vises i Oracle CRM On Demand Answers. I den venstre kanten av matrisen vises kolonnene, og i den øvre kanten vises aksetypene som er tilgjengelige for diagramtypen du bruker. Du kan også angi om målingsetiketter skal vises for faktadata som tegnes inn på en akse.

De tilgjengelige aksene endres i henhold til typen diagram du velger fra rullegardinlisten Diagram. Knappene for diagramakse som brukes i diagramvisning, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Knapp for diagramakse	Akse
	Angir den valgte kolonnen som en nivåakse. Dette gjelder for punkt- og boblediagrammer.
	Angir den valgte kolonnen som horisontal akse.
	Angir den valgte kolonnen som vertikal akse. Dette er faktaaksen for et radardiagram.
	Angir om verdiene i den valgte kolonnen skal vises i diagramforklaringen
	Angir den valgte kolonnen som en overleggsakse. Dette gjelder for et kombinert linje-/stolpediagram.
	Angir den valgte kolonnen som radiusakse. Dette gjelder for et boblediagram.
	Angir den valgte kolonnen som en sektorverdiakse. Dette er radaraksen for et radardiagram.

### *Slik velger du kolonnene som skal vises som aksene i en diagramvisning*

- Merk av i den aktuelle avmerkingsboksen for en av akseknappene i kolonneområdet til venstre for diagrammet for å vise denne kolonnen som den tilsvarende aksen i diagrammet.  
Akseknappene endres i henhold til diagramtypen du velger fra rullegardinlisten Diagram.
- Hvis du vil legge til en kolonne i diagrammet, klikker du på kolonnen i valgområdet, og deretter angir du den som en akse.

Dette er det samme som å legge til kolonnen i rapporten på siden Definer kriterier.

- 3 Klikk på Tegn på nytt for å oppdatere diagramvisningen.

## Angi valg for aksekalering i diagramvisningen

Du kan kontrollere aksegrenser, aksemerker og skalatype samt egenskapene for skalamarkører.

### *Slik angir du valg for aksekalering for en diagramvisning*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Aksekalering:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Aksekalering, og klikk på OK.

Når det gjelder diagrammer med numeriske akser, avgjør innstillingene for aksekalering hvordan skalaen blir valgt:

- Når du velger Standard, velger Oracle CRM On Demand Answers skalaen og angir null (0) for positive verdier for akse.
- Når du velger Zoom til datasekvens, velger Oracle CRM On Demand Answers skalaen. Det evaluerer verdisekvensen på akse og velger riktige minimums- og maksimumsverdier for skalaen. Denne funksjonen er nyttig når du legger inn et sett med store verdier der alle verdiene er nesten like. Diagrammet zoomer inn på verdiene, slik at forskjellene blir enklere å skille.
- Du kan også angi bestemte tall for verdiene for aksekalering manuelt.

Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

## Redigere skalamarkører i diagramvisningen

Skalamarkører er uthvede linjer eller skyggelagte bakgrunnssekvenser som markerer sentrale punkt, terskler, sekvenser og så videre. Linjene eller sekvensene kan brukes på én eller flere akser, avhengig av diagramtypen. Linjer vises foran diagramopplysningene, mens sekvenser vises i bakgrunnen.

**MERKNAD:** Enkelte diagramtyper, for eksempel sektordiagrammer, bruker ikke skalamarkører.

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de generelle trinnene for å redigere en skalamarkør.

### *Slik redigerer du skalamarkører for en diagramvisning*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Aksekalering:



- 2 Klikk på Rediger skalamarkører i dialogboksen Akseskalering.
- 3 Klikk på Legg til i dialogboksen Skalamarkører for å legge til den første skalamarkøren, og foreta valgene for markøren.

Du kan bruke avanserte valg til å sette skalaen til en statisk verdi, et bestemt kolonnenavn eller som resultatet av en SQL-spørring. Hvis du vil ha flere opplysninger om typene skalamarkører og hvordan du bruker de avanserte valgene, se fremgangsmåtene som kommer etter denne.

- 4 Klikk på OK i alle dialogboksene for å lukke dem.

Diagramvisningen oppdateres. Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at det blir plass til valgene.

### ***Slik oppretter du en linjeskalamarkør***

- 1 Velg Linje i feltet Type i dialogboksen Skalamarkører.
- 2 Angi en linjebredde i den tredje kolonnen.  
Denne verdien angir tykkelsen på linjen i piksler.
- 3 Angi posisjonen for linjen i den fjerde kolonnen.  
Posisjonen angir hvor linjen plasseres på aksene. Hvis den venstre aksene for eksempel har verdier fra 0 til 100, og du angir posisjonen 40, vises en horisontal linje som krysser 40-posisjonen på den loddrette aksene.
- 4 Angi fargen for linjen.
- 5 Skriv inn en bildetekst for linjen.  
Bildeteksten vises når en bruker holder musen over linjen i diagrammet eller forklaringen.
- 6 Klikk på OK.

### ***Slik oppretter du en sekvensskalamarkør***

- 1 Velg Sekvens i feltet Type i dialogboksen Skalamarkører.
- 2 Angi den laveste verdien for sekvensen i den tredje kolonnen.
- 3 Angi den høyeste verdien for sekvensen i den fjerde kolonnen.  
**MERKNAD:** Du må angi verdier som vises på samme akse som sekvensen. Hvis den venstre aksene for eksempel har verdier fra 0 til 100, og du angir 20 for den laveste verdien og 40 for den høyeste, vises diagrambakgrunnen med fargen som du angir for sekvensen mellom disse verdiene.
- 4 Angi fargen for sekvensen.
- 5 Skriv inn en bildetekst for sekvensen.

Bildeteksten vises i forklaringen.

- 6 Klikk på OK.

### Angi avanserte innstillinger for sekvens- og linjeverdier

Valgene for disse verdiene inkluderer en statisk verdi, en verdi med kilde i en kolonne som er inkludert i rapporten, eller en verdi som er utledet fra en SQL-spørring.

#### *Slik angir du en avansert innstilling*

- 1 Klikk på knappen Egenskaper ved siden av feltet der du vil angi det avanserte valget.
- 2 Angi ett av valgene nedenfor.
  - **Statisk verdi.** Angi en numerisk økning.
  - **Variabeluttrykk.** Dette valget er basert på resultatene for en økt og de tilhørende presentasjonsvariablene. Valget er begrenset fordi de fleste økt- eller presentasjonsvariabler sannsynligvis ikke er relatert til verdier i diagrammet.
  - **Kolonnenavn.** Velg en kolonne som økningen skal baseres på.
  - **SQL-spørring.** Dette valget er basert på resultatene for en SQL-spørring. Resultatet kan være en tabell, men bare celleverdien i første rad og første kolonne brukes.
- 3 Klikk på OK.

### Angi aksnavn og etiketter i diagramvisningen

Du kan angi følgende for en diagramvisning:

- Om aksnavnene og dataetikettene skal vises nederst i og til venstre for diagrammet
- Om etikettene skal roteres for å få bedre plass i diagrammet
- Maksimumslengden på etiketten
- Teksten for etiketten hvis den er ulik standardteksten

**MERKNAD:** Når du justerer størrelsen på et diagram, kan dette ha innvirkning på hvordan akseetikettene vises.

#### *Slik angir du et aksnavn i en diagramvisning*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Aksnavn og etiketter:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Aksnavn og etiketter, og klikk på OK.



Diagramvisningen oppdateres.

**MERKNAD:** Når du angir begrensningen for etikttlengden, angir du totalt antall tegn som en etikett kan inneholde. Det vises en ellipse (...) der eventuelle ekstra tegn er fjernet.

## Angi hva som skal skje når en bruker klikker på et diagram

Når en bruker viser diagrammet, kan du angi typen samhandling som skal skje hvis brukeren klikker på diagrammet. Det følgende er typene samhandling for et diagram:

- **Drill.** Gir brukeren muligheten til å drille ned til mer detaljerte opplysninger. Dette er standard samhandling hvis en bane for neddrillingen konfigureres automatisk. Hvis ingen bane for neddrillingen er tilgjengelig i utgangspunktet, bruker du Naviger for å konfigurere en egen bane.
- **Naviger.** Gir brukeren muligheten til å navigere til en annen lagret rapport eller et annet lagret instrumentpanel.
- **Ingen.** Deaktiverer neddrilling eller navigasjon fra diagrammet.

### *Slik angir du hva som skal skje når en bruker klikker på et diagram*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Flere diagramvalg:



- 2 Klikk på fanen Samhandling i dialogboksen Flere diagramvalg, og foreta et valg for samhandlingen.
- 3 Klikk på OK.

## Formatere utseendet til en diagramserie

Med formatering av en diagramserie kan brukere tilpasse enkeltstående seriekomponenter. Formateringen er basert på posisjonen deres. Brukere kan formatere utseendet til en diagramserie, for eksempel farge, linjebredde og linjesymboler.

La oss for eksempel si at stolpen er posisjon 1 og linjen er posisjon 2 i et diagram med linjer og stolper som inneholder to dataserier. Brukere kan endre fargen på stolpen, bredden på linjen og symbolet som representerer datapunktene. Brukere kan også bruke regelbasert formatering, for eksempel en bestemt farge når en posisjon i serien er lik en angitt verdi.

### *Slik formaterer du utseendet til en diagramserie*

- 1 Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Formatkontroll for serie:



- 2 Foreta valg i dialogboksen Formatkontroll for serie.

De tilgjengelige valgene i dialogboksen Formatkontroll for serie er avhengige av diagramtypen. Du kan for eksempel gjøre følgende:

- Hvis du vil tilpasse en serie, fjerner du merket for Bruk standard.
- Hvis du vil gjenopprette en serie til standardinnstillingene, merker du av for Bruk standard på nytt.
- Hvis du vil legge til en ny formatkontroll for serie, klikker du på knappen Legg til. Selv om denne serien ikke brukes i gjeldende diagram, brukes den hvis det blir nødvendig (for eksempel til drilling).
- Hvis du vil tilbakestille alle serier til standardverdiene, klikker du på knappen Nullstill alle.
- Hvis du vil endre farger, klikker du på fargeboksen for å få tilgang til dialogboksen Fargevelger.
- Hvis du vil endre andre serieattributter, klikker du på ønsket fane og velger stolpe- eller linjeattributtene.

**3** Klikk på OK.

## Foreta valg for dataetiketter i sektordiagrammer

Dataetiketter vises når en bruker holder musen over elementer i sektordiagrammet. Du kan angi hvordan verdier skal vises og hva dataetikettene skal vise. Du kan vise verdier som prosenter av totalen eller som faktiske verdier. Dataetiketter kan inneholde bare verdien eller navnet eller både verdien og navnet.

Det kan hende at diagrammet får størrelsen endret, slik at dataetikettene vises. Dette avhenger av valget.

### *Slik foretar du valg for dataetiketter i sektordiagrammer*

**1** Klikk på følgende knapp øverst på diagramvisningssiden for å åpne dialogboksen Spesialdiagramtype:



**2** Foreta valg for verdien og dataetiketten i dialogboksen Spesialdiagramtype, og klikk deretter på OK.

## Vise resultater i pivottabeller

Visningen Pivottabell er en interaktiv visning du kan bruke til å rotere radene, kolonnene og områdeoverskriftene for å få et annet perspektiv på dataene. Du kan navigere og drille ned i pivottabeller, og de er spesielt egnet for trendrapporter.

Dette emnet beskriver pivottabellposisjonene og inneholder instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre pivottabellvisninger
- Bruke sider med flere rullegardinlister i pivottabeller
- Overstyre standard aggregeringsregler i pivottabeller
- Legge til formatering i pivottabeller
- Vise løpende summer i pivottabeller

- Vise elementer som relative verdier i pivottabeller
- Bruke beregninger i pivottabeller
- Bygge beregninger i pivottabeller

## Pivottabellposisjoner

Når du legger til eller endrer en pivottabell, vises kolonnene som inkluderes i rapporten, som elementer i pivottabellmalen.

Pivottabellposisjonene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Posisjon	Beskrivelse
Sider	Gir et interaktivt resultatsett, slik at brukere kan velge dataene de vil vise. Verdiene i kolonnene som vises i posisjonen Sider, brukes som de innledende filterkriteriene. Verdiene vises i en rullegardinliste du kan velge fra. En pivottabell (som består av områder, kolonner, rader og målinger som er definert i pivottabellen) vises basert på dette valget.
Områder	Gir innledende filterkriterier. Det vises en unik pivottabell, som består av kolonner, rader og målinger som er definert i pivottabellen, for hver verdi i kolonnen Område.
Kolonner	Viser et element i en kolonneretning. Pivottabeller kan inneholde flere kolonner.
Rader	Viser et element i en radretning. Pivottabeller kan, slik som kolonner, inneholde flere rader.
Målinger	Fyller ut området i en pivottabell som inneholder sammendragsdata. Elementene under Målinger oppsummeres basert på elementene i feltene på sider, i områder, i rader og i kolonner. Hver verdi i målingselementene representerer et sammendrag av data fra kryssingen av kilderadene og -kolonnene.  Elementet Målingsetiketter, som vises i området Kolonner som standard, brukes til å kontrollere posisjonen og formateringen av kolonneoverskriften for dataene under Målinger. Det kan også brukes til summering og sortering. Du kan utelate dette elementet hvis det bare finnes én måling.
Utelatt	Utelater kolonner fra pivottabellresultatene. Alle kolonner som blir lagt til som kriterier for rapporten etter at pivottabellen er opprettet, blir lagt til som utelatt.

## Legge til eller endre pivottabellvisninger

Fremgangsmåten nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en pivottabellvisning.

### *Slik legger du til eller endrer en pivottabellvisning*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny pivottabellvisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Pivottabell.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende pivottabellvisning, klikker du på knappen Rediger visning for pivottabellvisningen.Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.
- 2 Hvis du vil vise pivottabellmalen og knappene for å arbeide med hver kolonne enkeltvis, merker du av for Vis kontroller.  
Pivottabellen vises i arbeidsområdet.
- 3 Dra og slipp rapportkolonner, som vises som elementer i pivottabellen, til de ønskede posisjonene i pivottabellmalen.
- 4 Merk av for Vis resultater hvis du vil se en forhåndsvisning.  
Du kan klikke på koblingen Vis resultater for å oppdatere resultatene.
- 5 Hvis du vil legge til en diagramvisning ved siden av pivottabellen, merker du av for Legg til pivottabellresultater i diagram.  
Hvis du vil ha opplysninger om visningen Diagram, se [Vise resultater i diagrammer](#) (på side 905).
- 6 Hvis du vil endre posisjonen til diagrammet i forhold til pivottabellen, velger du posisjonen fra listen Diagramposisjon.  
Du kan også vise bare diagrammet og skjule tabellen ved å velge Bare diagram fra listen.
- 7 Hvis du vil sortere resultatet, klikker du på knappen Sorter etter for kolonnen du vil sortere etter.  
Knappen endres for å angi sorteringsrekkefølgen:
  - En pil opp angir stigende rekkefølge.
  - En pil ned angir synkende rekkefølge.Hvis du vil ha flere opplysninger om sortering, se [Sortere og endre rekkefølgen på kolonner](#) (på side 897).
- 8 Slik legger du til summer
  - a Hvis du vil legge til summer i områdene Sider, Områder, Rader og Kolonner, klikker du på knappen Summer og foretar et valg:
    - Velg Ingen hvis du vil ikke vil legge til noen summer. Knappen Summer vises med en hvit bakgrunn (standard).
    - Hvis du vil vise summen før eller etter dataelementene, velger du Før eller Etter. Hvis du for eksempel legger til en sum i en rad som inneholder områder, og angir valget Før, vises summen før enkeltstående distrikter i området.

- b** Hvis du vil legge til summer under Målinger, klikker du på knappen Flere valg for raden eller kolonnen som skal summeres, velger Aggregeringsregel, velger en verdi og kontrollerer at alternativet Rapportbasert sum er valgt.

**MERKNAD:** Hvis du ikke velger alternativet Rapportbasert sum i Oracle CRM On Demand Answers, blir summen beregnet basert på hele resultatsettet før eventuelle filtre brukes på målingene.

Avhengig av posisjonen til dette elementet vises summene for sammendragsdataene som representeres av målingselementene, som en kolonne eller rad. Kolonne- og radsummer inkluderer etiketter.

Når knappen Summer er nedtonet, vises ingen summer.

- 9** Hvis du vil vise flere valg for en kolonne, måling eller rad, klikker du på knappen Flere valg og velger fra rullegardinlisten.
- 10** Hvis du vil formatere etiketter eller verdier for en kolonne, klikker du på knappen Summer eller knappen Flere valg, og deretter velger du det aktuelle formateringsalternativet.
- 11** Lagre rapporten.

## Bruke sider med flere rullegardinlister i pivottabeller

Når du plasserer flere attributter i området Sider i pivottabellen, kan du opprette en side med flere rullegardinlister. Når brukere deretter viser pivottabellen, vises en rullegardinliste for hvert attributt, i stedet for en sammenslått liste over attributter plassert i sideoverskriften (standard).

Hvis du for eksempel plasserer Område og Varemerke i sideområdet, kan en bruker velge et bestemt område fra en rullegardinliste for område og vise dataene bare for dette området, i stedet for å vise Område slått sammen med Varemerke.

### *Slik oppretter du en uavhengig rullegardinliste i en pivottabell for Oracle CRM On Demand Answers*

- 1** Dra og slipp målattributtene i området Sider.
- 2** Klikk på knappen Flere valg for det andre attributtet (eller et påfølgende attributt) i oppsettområdet Sider.
- 3** Velg alternativet Start ny rullegardinliste for side.

Rullegardinlisten for attributtet vises ovenfor forhåndsvisningen av pivottabellen.

Du kan opprette rullegardinlister for andre attributter i området Sider. Når rapporten lagres, blir rullegardinlistene tilgjengelige for brukere som har tilgang til rapporten.

## Overstyre standard aggregeringsregler i pivottabeller

Du kan overstyre standard aggregeringsregel for en måling, som er angitt av enten den opprinnelige forfatteren av rapporten eller av systemet.

### *Slik overstyrer du standard aggregeringsregel for en måling i en pivottabell*

- 1 Klikk på knappen Flere valg for målingen med aggregeringsregelen du vil overstyre.
- 2 Velg alternativet Aggregeringsregel, og velg deretter aggregeringsregelen du vil bruke.

### **Legge til formatering i pivottabeller**

Du kan bruke grønt linjeformat og kosmetisk formatering på en pivottabell. Du kan også tilpasse utseendet på områder, rader, kolonner, målinger og innholdet som de inneholder.

Du kan for eksempel angi valg for skrift, celle, kantlinje og stilark for områder, verdier og målingsetiketter. Når det gjelder områder, kan du inkludere og tilpasse posisjonen til kolonneoverskrifter samt verdiene i området. Du kan også sette inn sideskift, slik at det nye området vises på en ny side hver gang en verdi endres i området.

Du kan også legge til betinget formatering, som er med på å rette oppmerksomheten mot et dataelement hvis det når en bestemt terskel. Hvis du vil legge til betinget formatering i en kolonne i pivottabellen, se [Redigere kolonneegenskaper](#) (på side 881).

### **Legge til grønt linjeformat og kosmetisk formatering i en pivottabell**

Grønt linjeformat brukes til å vise annenhver rad eller kolonne med en lys grønn farge. Kosmetisk formatering har innvirkning på det generelle utseendet på pivottabellen og gir deg også muligheten til å endre standardfargen på den grønne linjen.

### *Slik legger du til grønt linjeformat og kosmetisk formatering i en pivottabell*

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for pivottabellvisning nesten øverst i arbeidsområdet for pivottabellvisningen.
- 2 Hvis du vil legge til grønt linjeformat, merker du av i boksen Aktiver grønt linjeformat for alternerende rad.  
  
Hvis du vil endre måten formatet brukes på, foretar du et valg i alternativlisten.
- 3 Hvis du vil legge til kosmetisk formatering, klikker du på knappen Angi alternativt format.
- 4 Velg en ny bakgrunnsfarge for celleformatet i dialogboksen Rediger format for å endre standardfargen for den grønne linjen.  
  
Hvis du vil ha flere opplysninger om kosmetisk formatering, se [Endre utseendet på rapporter](#) (se "[Endre utseendet til rapporter](#)" på side 869).

### **Legge til formatering for områder og områdeinnhold**

Du kan bruke formateringsvalg for område og innhold til å gjøre følgende:

- Inkludere og tilpasse posisjonen til kolonneoverskrifter sammen med verdiene i området.

- Sette inn sideskift. Hver gang en verdi endres i området, vises dette nye området på en ny side. Dette er praktisk i forbindelse med datadrevne detaljrapporter.
- Bruke kosmetisk formatering på et område og innholdet i det.

### ***Slik legger du til formatering for områder i en pivottabell***

- 1 Gjør følgende hvis du vil formatere utseendet til et område:
  - a Klikk på knappen Områdeegenskaper i pivottabellvisningen.
  - b Foreta valg i dialogboksen Områdeegenskaper, og klikk på OK.

- 2 Gjør følgende hvis du vil formatere utseendet til områdeinnholdet:

- a Klikk på knappen Innholdsegenskaper.
- b Foreta valg i dialogboksen Innholdsegenskaper, og klikk på OK.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker kosmetisk formatering, se [Endre utseendet på rapporter](#) (se "[Endre utseendet til rapporter](#)" på side 869).

### **Legge til formatering for rader**

Du kan bruke formateringsvalg for rad og radinnhold til å gjøre følgende:

- Bruke kosmetisk formatering på rader, radoverskrifter og radverdier.
- Bruke en rad i pivottabellberegninger, men utelate visningen av den i resultater.
- Definere et nytt beregnet element for bruk i en pivottabell.
- Duplisere raden i pivottabellen.
- Fjerne en kolonne fra pivottabellvisningen.

### ***Slik legger du til formatering for rader***

- Klikk på knappen Flere valg for raden i pivottabellvisningen, og velg et alternativ fra rullegardinlisten.
  - Velg det aktuelle alternativet hvis du vil bruke kosmetisk formatering på radoverskrifter eller verdier.
  - Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker kosmetisk formatering, se [Endre utseendet på rapporter](#) (se "[Endre utseendet til rapporter](#)" på side 869).
  - Hvis du vil skjule en rad fra utdataene, velger du Skjult.
  - Hvis du vil definere et nytt beregnet element, klikker du på Nytt beregnet element.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du definerer beregnede elementer, se delen "Bygge beregninger i pivottabeller" i dette emnet.
  - Hvis du vil duplisere raden i pivottabellen, velger du Dupliser lag.
  - Hvis du vil fjerne kolonnen fra rapporten, velger du Fjern kolonne.

- Kolonnen blir fjernet fra pivottabellen og alle andre resultatvisninger for rapporten.

**MERKNAD:** Innstillingene for Dataformat for kolonner som er inkludert i området Meldinger, arver innstillingene for kolonner i området.

### Vise løpende summer i pivottabeller

Numeriske målinger i en pivottabell kan vises som løpende summer der hver etterfølgende celle for målingen inneholder summen av alle tidligere celler for målingen. Dette valget er bare en visningsfunksjon som ikke har noen innvirkning på faktiske pivottabellresultater.

Vanligvis vises løpende summer for dupliserte kolonner eller for målinger der alternativet for visning av data som en prosentdel av kolonnen er valgt, med 100 prosent som den siste verdien. Løpende summer gjelder for alle summer. Den løpende summen for hvert detaljnivå beregnes separat.

Kolonneoverskrifter blir ikke påvirket når alternativet for løpende sum er valgt. Du kan formatere kolonneoverskriften hvis du vil angi at valget for løpende sum er aktivert.

Følgende bruksregler gjelder for løpende summer:

- En løpende sum er ikke kompatibel med funksjonen SQL RSUM (virkningen hadde blitt en løpende sum av en løpende sum).
- Alle løpende summer tilbakestilles for hvert nye område. En løpende sum tilbakestilles ikke ved et skift i et område og fortsetter ikke over områder.
- Hvis en måling ikke vises i én kolonne eller én rad, summeres målingen fra venstre mot høyre og deretter fra topp til bunn. (Cellen nederst til høyre inneholder sluttsummen.) En løpende sum tilbakestilles ikke for hver rad eller kolonne.
- Det er ikke støtte for rullerende minimums-, maksimums- og gjennomsnittsverdier.

### *Slik viser du et mål som en løpende sum*

- Klikk på knappen Flere valg for raden eller kolonnen som skal summeres, i området Målinger, og velg følgende alternativ:

Vis som løpende sum

### Vise den relative verdien til et element i pivottabeller

Du kan gjøre om en lagret eller beregnet måling i en pivottabell til en prosentdel eller en indeks. Dette viser den relative verdien til elementet i forhold til summen uten at det eksplisitt må opprettes en beregning for den.

Hvis du for eksempel bruker en pivottabell til å undersøke salg etter område, kan du duplisere salgsmålingen og vise den som en prosentdel av summen. Dermed kan du se det faktiske salget og salgsprosenten for hvert område.

Du kan vise målingen som en prosentdel mellom 0,00 og 100,00 eller som en indeks mellom 0 og 1. Du bestemmer hvilken metode du vil bruke.



***Slik viser du et element som en relativ verdi i en pivottabell***

- 1 Klikk på knappen Flere valg i pivottabellvisningen hvis du vil vise kolonnen som en relativ verdi.  
Følgende trinn er valgfritt. Når du dupliserer målingen i pivottabellen, vises både summen for målingen og dens relative verdi. Dermed trenger du ikke å legge til kolonnen to ganger på siden. Definer kriterier for å vise totalen og dens relative verdi i pivottabellen.
- 2 Hvis du vil duplisere målingen, velger du Dupliser lag.  
Målingen vises for andre gang i pivottabellen og med samme navn. Hvis du vil gi nytt navn til målingen, klikker du på Flere valg og velger Formater overskrifter, og deretter skriver du inn det nye navnet i det første feltet.
- 3 Klikk på Flere valg og velg Vis data som, velg enten Prosent av eller Indeks for, og velg deretter det aktuelle alternativet på undermenyen.

**MERKNAD:** Valget Vis data som er bare tilgjengelig for elementer som er lagrede eller beregnede målinger.

Du kan velge blant følgende for Prosent og Indeks for:

- Kolonne
- Rad
- Område
- Side
- Overordnet kolonne
- Overordnet rad
- Lag (Hvis du velger lag, må du også velge en kolonne i rapporten som prosentene skal grupperes etter.)

**Bruke beregninger i pivottabeller**

Du kan bruke beregninger i en pivottabell til å generere ulike visninger av dataene. Du kan bruke beregningene til å overstyre standard aggregeringsregel som er angitt i systemet, samt aggregeringsregelen som er valgt av en forfatter for en eksisterende rapport.

Beregningene du kan bruke i pivottabeller, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Beregning	Beskrivelse
Standard	Bruker standard aggregeringsregel, som definert i Oracle CRM On Demand Answers-registret, eller aggregeringsregelen som ble angitt av den opprinnelige forfatteren for rapporten.
Sum	Beregner summen som genereres ved å legge sammen alle verdiene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Min.	Beregner minimumsverdien (laveste numeriske verdi) for radene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.

Beregning	Beskrivelse
Maks.	Beregner maksimumsverdien (høyeste numeriske verdi) for radene i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier.
Gjennomsnitt	Beregner gjennomsnittsverdien for et element i resultatsettet. Bruk denne på elementer som har numeriske verdier. Gjennomsnitt i pivottabeller rundes av til nærmeste heltall.
Første	Velger første forekomst av elementet i resultatsettet.
Siste	Velger siste forekomst av elementet i resultatsettet.
Antall	Beregner antallet rader i resultatsettet som ikke har en nullverdi for elementet. Elementet er vanligvis et kolonnenavn, og i så tilfelle returneres antallet rader som ikke har nullverdier for denne kolonnen.
Antall unike	Legger til behandling for unike forekomster i funksjonen Antall. Dette betyr at hver unike forekomst av elementet bare telles én gang.
Formel	Åpner en verktøylinje der du kan velge matematiske operatorer som du vil inkludere i beregningen.
Sammensatt aggregering for tjener	Denne innstillingen tvinger aggregeringsregelen til å bli fastsatt og beregnet av analysetjeneren i stedet for pivottabellen. Den utsteder en setning av typen AGGREGATE(x by y), som tolkes slik av analysetjeneren: Bruk den best egnede aggregeringsregelen for målingen x for å få den til nivå y.
Ingen	Ingen beregning brukes.

Hvis du vil ha flere opplysninger om SQL-funksjoner, se [Bruke funksjoner i analyser](#) (på side 955).

## Bygge beregninger i pivottabeller

Du kan bygge beregninger for elementer i områdene Sider, Områder, Rader og Kolonner.

### *Slik bygger du en beregning for et element i en pivottabell*

- 1 Klikk på knappen Flere valg for målingen du vil utføre en beregning for, i området Områder eller Rader.
- 2 Velg alternativet Nytt beregnet element.  
Vinduet Beregnet element vises.
- 3 Tilordne et navn for beregningen i feltet Navn.
- 4 Hvis du vil bygge en annen beregning enn en formel, velger du mellom følgende alternativer:
  - Hvis du vil bygge én beregning, velger du funksjonen du vil arbeide med, fra rullegardinlisten Funksjon og klikker på ett eller flere elementer i listen Verdier for å legge dem til i feltet Funksjon.

- Hvis du vil bygge flere beregninger for flere elementer, skriver du inn funksjonene og klikker på elementnavnene for å legge dem til i feltet Funksjon.
- Hvis du beregner gjennomsnittet av en kolonne med en type heltall, endrer du formelen for kolonnen til en type flyttall med dobbel presisjon. Hvis gjeldende formel for eksempel er x, endrer du den til CAST(x as double).

**MERKNAD:** Gjennomsnitt i pivottabeller blir avrundet til nærmeste heltall.

- 5 Hvis du vil bygge en formel, velger du funksjonen Formel.

**MERKNAD:** En formel genererer en dynamisk, tilpasset gruppering i pivottabellen. Alle målinger som det refereres til i en formel, må være fra samme logiske kolonne og finnes i resultatene. Formler kan settes inn i eller kombineres med andre beregninger.

De matematiske operatorene blir synlige. Operatorene vises i tabellen nedenfor.

Operator	Beskrivelse
+	Plusstegn, som brukes til addisjon i formelen.
-	Minustegn, som brukes til subtraksjon i formelen.
*	Multipliseringstegn, som brukes til multiplisering i formelen.
/	Divisjonstegn, som brukes til divisjon i formelen.
\$	Dollartegn, som brukes til handlinger i forbindelse med posisjonen til et element i en formel.
(	Venstreparentes, som brukes til å angi begynnelsen på en gruppeoperasjon i formelen.
)	Høyreparentes, som brukes til å angi slutten på en gruppeoperasjon i en formel.

- a Bygg formelen i feltet Funksjon ved å skrive inn eller klikke på målingsnavn, og ved å klikke på operatører for å sette dem inn i formelen.
- b Bruk parenteser der det er aktuelt.

- 6 Klikk på Ferdig når beregningen er ferdig.

Hvis det oppstår feil, vises en melding. Korrigér feilen, og klikk på Ferdig på nytt.

## Eksempler på beregninger i pivottabeller

Eksempelene og forklaringene i dette området forutsetter at du har grunnleggende kunnskap om SQL og syntaksen i det. Eksempelene er hypotetiske. Alle mulige beregninger vises ikke.

**Eksempel 1.** Dette eksemplet henter verdien til gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for hvert av produktene BrusA, BrusB og BrusC, og legger sammen verdiene.

```
sum(' BrusA' , ' BrusB' , ' BrusC' )
```

Dette er det samme som å velge Sum fra rullegardinlisten Funksjon og deretter skrive inn eller klikke på BrusA, BrusB og BrusC for å legge dem til i feltet Funksjon.

**Eksempel 2.** Dette eksemplet henter minste gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for BrusA eller BrusB i henhold til hva som er lavest.

```
mi n(' BrusA' , ' BrusB' )
```

I Eksempel 1 og Eksempel 2 blir hver funksjonsberegning utført for hvert element i det ytre laget, for eksempel laget Produkt. Hvis År og Produkt for eksempel legges på en akse, og en av de foregående beregningene blir bygget på laget Produkt, blir resultatet beregnet per år.

**Eksempel 3** Dette eksemplet henter verdiene til hvert element i det ytre laget, for eksempel År og Produkt, og legger dem sammen.

```
sum(*)
```

**Eksempel 4.** Dette eksemplet henter gjeldende måling, for eksempel kroner i salg, for elementet fra første, andre og tredje rad og summerer dem.

```
sum($1, $2, $3)
```

I stedet for å angi et navngitt element, for eksempel BrusA, kan du angi \$n eller \$-n, der n er et heltall som angir radposisjonen til elementet. Hvis du angir \$n, blir målingen tatt fra rad n. Hvis du angir \$-n, blir målingen tatt fra rad n til siste rad.

\$1 henter for eksempel målingen fra den første raden i datasettet, og \$-1 henter målingen fra den siste raden i datasettet.

**Eksempel 5.** Dette eksemplet legger sammen salg av BrusA, BrusB og BrusC.

```
' BrusA' + ' BrusB' + ' BrusC'
```

Dette er den samme beregningen som den følgende:

```
sum(' BrusA' , ' BrusB' , ' BrusC' )
```

**Eksempel 6.** I dette eksemplet blir salg av BrusA lagt sammen med salg av LettbrusA. Deretter blir salg av BrusB lagt sammen med salg av LettbrusB. Til sist returneres det største av disse to beløpene.

```
max(' BrusA' + ' LettbrusA' , ' BrusB' + ' LettbrusB' )
```

## Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning

Bruk målervisningen til å vise resultater i målere. Målere er nyttige til å vise ytelse i forhold til mål. Støttede målertyper inkluderer tallskivemålere, stolpemålere og lypæremålere.

Du kan velge målertypen og tilpasse utseendet, inkludert tittel, verdiomfanget som skal vises, hvor mange målere som skal vises i en rad, og andre karakteristikk, for eksempel målerbredden og størrelsen på tallskiven og indikatornålen. Du kan også angi grenseverdier, kantlinjer og farger og kontrollere andre målerkarakteristikk.

Målere er navigerbare. Når en bruker klikker på den, kan du dirigere brukeren til en annen lagret rapport.

Dette emnet beskriver målerne og innstillingene for målervisningen, og inneholder også instruksjoner for å utføre følgende oppgaver:

- Legge til eller endre målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers
- Angi generelle bakgrunnsegenskaper i en målervisning

- Legge til titler og bunntekster i en målervisning
- Legge til målerområder i en målervisning
- Angi flere egenskaper i målervisninger
- Angi avanserte egenskaper for tallskiver i tallskivemålere

## Målere i Oracle CRM On Demand Answers

Denne delen beskriver målertyper, undertyper og størrelser.

### Målertyper

Tabellen nedenfor viser målerne som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Måler, og den beskriver bruksområdene. Standardmåleren er en tallskivemåler.

Målertype	Beskrivelse
Ring	En tallskivemåler viser data på en tallskive med en eller flere indikatornåler som endrer posisjon, for å indikere hvor dataene ligger innen forhåndsdefinerte grenser.
Stolpe	En stolpemåler viser data på én enkelt stolpe som endrer farge, for å indikere om dataene er innen forhåndsdefinerte grenser.
Lyspære	En lyspæremåler viser data i en sirkel som endrer farge, for å indikere om dataene er innen forhåndsdefinerte grenser. En matrise med lyspæremålere er spesielt nyttig for utdata av poengsumtypen.

### Målerundertyper

Valget av målertype bestemmer hvilke målerundertyper som er tilgjengelige fra rullegardinlisten Type. Tallskivemåleren har ingen undertype. Målerundertyper kan være følgende:

- Stolpemålere: Fylt måler og LED-type. Standard undertype er fylt.
- Lyspæremålere: 3-dimensjonal (3D) og 2-dimensjonal (2D). Standard undertype er 3D.

### Målerstørrelser

Målerstørrelsene er liten, middels, stor og egendefinert. Standardstørrelsen er middels.

## Visningsinnstillinger for målere i Oracle CRM On Demand Answers

Knappene øverst på målervisningssiden gir tilgang til forskjellige målerinnstillinger. Tabellen nedenfor beskriver målervisningsknappene og -innstillingene.

Målervisningsknapp	Beskrivelse
p	

Målervisningsknapp	Beskrivelse
	<b>Målerbakgrunnsegenskaper.</b> Lar deg angi generelle egenskaper for bakgrunnen til måleren.
	<b>Målertitler.</b> Lar deg angi tittel, undertittel, bunntekst og sekundær bunntekst for måleren.
	<b>Målerområder.</b> Lar deg angi områdene som kan vises i måleren.
	<b>Flere måleregenskaper.</b> Lar deg angi flere måleregenskaper, inkludert kontroll over utseendet til elementer i måleren, angi egenskaper for målergrenser og aksemerker og angi hva som skal skje når en bruker klikker på måleren.
	<b>Avanserte egenskaper.</b> Lar deg angi avanserte egenskaper for tallskiven i en tallskivemåler, inkludert hvordan skalaetiketter vises, og buelengden og tykkelsen på tallskiven.

## Legge til eller endre målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers

Prosedyren nedenfor inneholder de grunnleggende trinnene for å legge til eller endre en målervisning.

**MERKNAD:** Hvis du velger en målerstype som ikke er kompatibel med resultatene, vises ingen resultater.

### Slik legger du til eller endrer en målervisning i Oracle CRM On Demand Answers

- Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny målervisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Måler.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende målervisning, klikker du på knappen Rediger visning for målervisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.
- Foreta valg i feltene for måler, type og størrelse.
- Bruk rullegardinlisten Målinger for alle måler typer til å velge målingen for måleren.
- For tallskivemålere:
  - Bruk rullegardinlisten Indikator type til å velge indikatornål, for eksempel kompass, pil eller strek.
  - Hvis du vil velge en farge for indikatornålen, klikker du på feltet Farge og velger en farge.
  - Hvis du vil legge til en annen indikatornål, klikker du på Legg til indikator.

- 5 Bruk knappene øverst på målervisningssiden til å angi flere målerinnstillinger.
- 6 Hvis du vil annullere endringer og starte fra standard målervisning, klikker du på Gjenopprett standard.
- 7 Lagre rapporten.

## Angi generelle målerbakgrunnsegenskaper i en målervisning

Du kan angi generelle egenskaper for bakgrunnen for måleren, for eksempel om det skal vises en tittel, og om en forklaring skal vises med hver måler. Du kan også angi en bakgrunnsfarge, en farge for tittelen, om det skal vises en kantlinje rundt bakgrunnen, antall målere som skal vises per rad, og avstanden mellom dem.

### *Slik angir du generelle bakgrunnsegenskaper for en målervisning*

- 1 Klikk på knappen Målerbakgrunnsegenskaper øverst på målervisningssiden.
- 2 Velg en tittel på følgende måte i dialogboksen Målerbakgrunnsegenskaper:
  - Hvis du vil vise navnet på målingen, merker du ikke av i boksen Overstyr standard, og lar titteltekstfeltet stå tomt.
  - Hvis du vil vise en annen tittel, merker du av i boksen Overstyr standard og skriver inn tittelteksten.
  - Hvis du ikke vil vise en tittel i bakgrunnen, merker du av i boksen Overstyr standard, og lar titteltekstfeltet stå tomt.
- 3 Velg en forklaring i listen, eller velg Ingen hvis du ikke vil vise forklaringen.  
Standardplasseringen for forklaringen er nedenfor tittelen.
- 4 Hvis du vil angi en bakgrunnsfarge for området der måleren vises, klikker du på feltet Bakgrunnsfarge og velger en farge.
- 5 Hvis du vil vise tittelen i en farge, klikker du på feltet Tekstfarge og velger en farge.
- 6 Hvis du vil vise en kantlinje langs kantene i bakgrunnen, klikker du på feltet Kantlinjefarge og velger en farge.
- 7 Angi antall målere som skal vises per rad, og avstanden mellom dem.  
Avstanden mellom målere måles i piksler.
- 8 Klikk på OK.  
Målervisningen oppdateres. Det kan hende at visningen endrer størrelse for å gi plass til valgene dine.

## Legge til titler og bunntekster i målervisning

Du kan angi tittel, undertittel, bunntekst og sekundær bunntekst for måleren. Hvis det er flere målere i bakgrunnen, vises titler og bunntekster for hver måler. Titler og bunntekster er valgfrie.

### *Slik legger du til titler og bunntekster i en målervisning*

- 1 Klikk på knappen Måbertitler øverst på målervisningssiden.
- 2 Skriv inn teksten i dialogboksen Måbertitler, og klikk på OK.

**MERKNAD:** Som i forklaringsvisning kan du bruke @n til å inkludere resultatene fra den angitte kolonnen i måbertitlene. For eksempel: @1 setter inn resultatene fra den første kolonnen, og @3 setter inn resultatene fra den tredje kolonnen. For flere opplysninger, se [Legge til forklarende tekst i resultater](#) (se "Legge til fortellende tekst i resultater" på side 941).

Målervisningen oppdateres.

### Legge til målerområder i målervisning

Målerområder angir minimums- og maksimumsverdiene for hvert område og inkluderer en farge som området skal vises i, i måleren, for eksempel grønn for godkjent, gul for advarsel og rød for kritisk.

Du kan angi målerområder til en statisk verdi, kolonnenavnet til målingen eller resultatet av en SQL-spørring.

### *Slik angir du et målerområde i en målervisning*

- 1 Klikk på knappen Målerområder øverst på målervisningssiden.
- 2 Gjør følgende i dialogboksen Målerområder:
  - a Skriv inn en tekst for området.
  - b Når du skal angi minimums- og maksimumsområdet, klikker du på Egenskaper og angir et valg i dialogboksen Avanserte valg.
  - c Hvis du vil angi en farge for området, klikker du på feltet Farge og velger en farge.
- 3 Klikk på OK.

Målervisningen oppdateres.

### Angi flere egenskaper for en måler i målervisning

Flere målereregenskaper inkluderer kontroll over utseendet til elementer i måleren, angi egenskaper for skaleelementer, for eksempel målergrenser og aksemerker, og angi hva som skal skje når en bruker klikker på måleren. Disse egenskapene angis i dialogboksen Flere målereregenskaper.

Valg for utseendet til en måler vises i fanen Utseende og inkluderer følgende elementer:

- Om dataetiketter vises.

Dataetiketter kan alltid vises, bare vises når en bruker holder musen over elementer i måleren, eller aldri vises.
- Valg for en bakgrunnsfarge for måleren, fargen på tekst i måleren og en kantlinje rundt måleren.
- Høyden og bredden på måleren, i piksler.



Valg for skalaegenskaper vises i fanen Skala og inkluderer følgende elementer:

- Standard eller egendefinerte målergrenser.
- Antallet store og små aksemerker.

Valg for brukersamhandling med måleren vises i fanen Samhandling og inkluderer følgende handlinger:

- **Naviger.** Lar brukeren navigere til en annen lagret rapport eller et instrumentpanel.
- **Ingen.** Deaktiverer navigering fra måleren.

Du kan også angi avanserte egenskaper for en stolpemåler ved å klikke på ikonet.

### *Slik angir du flere egenskaper i en målervisning*

- 1 Klikk på knappen Flere måleregenskaper øverst på målervisningssiden.
- 2 Angi dine valg i fanene Utseende, Skala og Samhandling i dialogboksen Flere måleregenskaper.
- 3 Klikk på OK.  
Målervisningen oppdateres.

## **Angi avanserte egenskaper for tallskiven i en tallskivemåler**

Med avanserte egenskaper kan du angi om skalaetiketter skal vises, og hvilken verdi de skal vise, angi buelengden for tallskiven og velge tykkelsen på den.

Følgende valg er tilgjengelige for visning av skalaetiketter:

- Prosent av totalt
- Faktisk verdi

Lengden på tallskivebuen uttrykkes i grader. Hvis du for eksempel angir 360, får du en tallskivemåler som er en fullstendig sirkel.

Tallskivetykkelsen uttrykkes i piksler. Ved å angi høyere verdier blir måleren tykkere, og den indre omkretsen i tallskiven blir mindre. Ved å angi svært høye verdier i forhold til tallskivestørrelsen kan måleren bli forvrengt, og dette anbefales ikke.

### *Slik angir du avanserte egenskaper for tallskiven i en tallskivemåler*

- 1 Klikk på knappen Avanserte egenskaper øverst på målervisningssiden.
- 2 Foreta et valg i dialogboksen Spesifikke egenskaper for tallskive for å angi hvordan skalaetikettene skal vises.  
Hvis du ikke vil at skalaetikettene skal vises, velger du Ingen.
- 3 Hvis du vil angi lengden på tallskivebuen og tallskivetykkelsen, klikker du på valget for å angi dem manuelt og angir verdier.

### 4 Klikk på OK.

Målervisningen oppdateres.

## Vise filtre som brukes på resultater

Bruk filtervisningen til å vise filtrene som er aktivert for en rapport. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til filtre i en rapport, se [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 873).

### *Slik legger du til eller endrer en filtervisning*

#### 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny filtervisning, klikker du på Legg til visning og velger deretter Aktive filtre.
- Hvis du vil redigere en eksisterende filtervisning, klikker du på knappen Rediger visning for filtervisningen.

Filtervisningen vises i arbeidsområdet.

#### 2 Klikk på OK når du er ferdig.

#### 3 Lagre rapporten.

## Legge til kodingstekst i resultater

Bruk visningen Statisk tekst til å legge til eller redigere kodingstekst som skal vises med resultatene. Du kan legge til kodingstekst som inneholder formatert tekst, ActiveX-kontroller eller JavaScript, lydklipp, animasjon, spesiallogoer og så videre. Kodingsteksten kan inneholde alt som støttes av nettleseren.

Denne delen inneholder fremgangsmåten for å legge til eller endre en visning for statisk tekst og noen eksempler på statisk tekst. Hvis du finner et eksempel som ligner på det du vil gjøre, kan du kopiere det og tilpasse det etter behov.

### *Slik legger du til eller endrer en visning for statisk tekst*

#### 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny visning for statisk tekst, klikker du på Legg til visning og velger Statisk tekst.
- Hvis du vil redigere en eksisterende visning for statisk tekst, klikker du på knappen Rediger visning for visningen for statisk tekst.

Visningen Statisk tekst vises i arbeidsområdet.

#### 2 Skriv inn kodingsteksten i tekstboksen.

Hvis du vil at tekst skal vises i fet, i kursiv eller understreket, klikker du på den aktuelle knappen for å sette inn HTML-startkoden og -sluttkoden, og deretter skriver du inn teksten mellom kodene, eller du kan merke teksten først og deretter klikke på formateringsknappen.

**MERKNAD:** Hvis du vil sette inn et linjeskift, bruker du knappen Linjeskift. Du får ikke flere linjer med tekst ved å trykke på Enter.

Tabellen nedenfor inneholder flere eksempler.

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og bruksnotater
HTML-tekst	<p>Lim eller skriv inn HTML-teksten (eller riktig formatert tekst) i tekstboksen. Du kan også klikke på knappene for HTML-kode. Du kan kanskje bruke koder til å kontrollere formatet på teksten, basert på formatet på teksten du skriver inn. Det følgende er noen eksempler på det du kan gjøre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Slik angir du skriftstørrelse og -farge  <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Rød tekst&lt;/FONT&gt;</code></li> <li>■ Slik kombinerer du koder for å bruke flere effekter  <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Fet rød tekst&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code></li> </ul>
ActiveX-objekt	ActiveX-objektet må være uavhengig og støttes av nettleseren. Lim eller skriv inn objektet i vinduet HTML-tekst, og pass på at du inkluderer startkoden <code>&lt;object...&gt;</code> og sluttkoden <code>&lt;/object&gt;</code> .
JavaScript eller VBScript	Skriptet må være uavhengig og støttes av nettleseren. Lim eller skriv inn objektet i tekstboksen, og pass på at du inkluderer startkoden <code>&lt;script&gt;</code> og sluttkoden <code>&lt;/script&gt;</code> .
Lyd	<p>Pass på at du vet hvor lydklippet er. Hvis lydklippet skal brukes i et delt miljø, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere.</p> <p>Bruk HTML-koden <code>&lt;EMBED&gt;</code> til å legge til lyd med følgende format:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="lyd" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>der:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "lyd" er plasseringen til og navnet på lydklippet.</li> </ul> <p>Slik legger du til et lydklipp som ligger på harddisken (følgende HTML-streng er et eksempel)</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\m\ndatamaskin\MIDI-filer\våkneopp.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Slik legger du til samme lydklipp som ligger på en delt plassering på Web-tjeneren (følgende HTML-streng er et eksempel)</p>

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og bruksnotater
	<pre>&lt;EMBED SRC="http://vårwebtjener.selskap.no/lyder/våkneopp.midi" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Bakgrunnsbilde	<p>JavaScript brukes i eksemplet nedenfor.</p> <p>Pass på at du vet hvor bildet du vil bruke som bakgrunn, er. Hvis bildet skal brukes i et delt miljø, må det ligge på en nettverksstasjon eller et Web-område som er tilgjengelig for alle brukere.</p> <p>Hvis bildet ligger i en delt mappe for instrumentpanelfiler, kan du se følgende HTML-eksempel:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http://vårwebtjener.selskap.no/bilder/"Navnpåbilde"; &lt;/script&gt;</pre> <p>der:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Navnpåbilde</i> er navnet på filen du vil bruke, for eksempel murstein.gif eller sand.jpg.</li> </ul>

- 1 Hvis du vil bruke kosmetisk formatering på skriften som brukes i visningen for statisk tekst, klikker du på knappen **Formater visning**.
- 2 Hvis du vil importere skriftformatering fra en tidligere lagret visning, klikker du på knappen **Importer formatering** fra en annen analyse og navigerer til den lagrede visningen.
- 3 Klikk på **OK** når du er ferdig.
- 4 Lagre rapporten.

## Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring

Bruk forklaringsvisning til å forklare betydningen av spesialformatering som er brukt i en rapport, for eksempel betydningen av egendefinerte farger som er brukt på målere.

Du kan for eksempel bruke betinget formatering i en rapport for å vise kritiske elementer i fargen rød og elementer som trenger tilsyn, i fargen gul. Du kan deretter legge til en forklaring med tekst som forklarer betydningen av fargene, og bildetekster som oppsummerer den aktuelle handlingen. Du kan bruke kosmetisk formatering for å få bakgrunnsfargene til teksten til å passe til fargene i den betingede rapporten.

### *Slik legger du til eller endrer en forklaringsvisning*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny forklaringsvisning, klikker du på Legg til visning og velger Forklaring.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende forklaringsvisning, klikker du på knappen Rediger visning for forklaringsvisningen.

Forklaringsvisningen vises i arbeidsområdet.
- 2 Velg hvor bildeteksten skal vises, i feltet Bildetekster.  
Valgene er Høyre, Venstre og Ingen. Velg Ingen hvis du ikke vil at en bildetekst skal vises.
- 3 Velg ønsket antall forklaringsselementer for hver rad, i feltet Forklaringsselementer per rad.
- 4 (Valgfritt) Angi en tittel for forklaringen, for eksempel Forklaring.
- 5 Skriv inn betydningen av betingelsen i den første Bildetekst-tekstboksen, for eksempel "Krever umiddelbart tilsyn".
- 6 Skriv inn den første betingelsen du vil forklare, i den første Eksempeltekst-tekstboksen, for eksempel "Kritisk".  
Du kan bruke dialogboksen Felles formatering til å angi bakgrunnsfargen, for eksempel rød. Det er valgfritt å skrive inn tekst. Du kan bare angi en bakgrunnsfarge om ønskelig.
- 7 Hvis du vil legge til en annen bildetekst, klikker du på knappen Legg til element.
- 8 Klikk på OK når du er ferdig med å legge til bildetekster.
- 9 Lagre rapporten.

## Tillate brukere å endre kolonner i rapporter

Bruk visningen Kolonneutvelger til å la brukere velge dynamisk hvilke kolonner som skal vises i en rapport. Én kolonneutvelger kan være knyttet til hver kolonne i en bestemt rapport, og flere kolonner (attributter) kan være knyttet til hver kolonneutvelger.

### *Slik legger du til eller endrer en kolonneutvelgervisning*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny kolonneutvelgervisning, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Kolonneutvelger.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende kolonneutvelgervisning, klikker du på knappen Rediger visning for kolonneutvelgervisningen.Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen.
- 2 Merk av for Aktiver for hver kolonne som du vil vise en kolonneutvelger i.
- 3 Angi en kolonneetikett for hver utvelger, og velg en etikettposisjon for etiketten.  
**MERKNAD:** Hvis du ikke angir en etikett, vises ingen etikett på utvelgeren for brukere som viser resultatet.
- 4 Hvis du vil at resultater skal oppdateres så snart en bruker velger et nytt alternativ fra en kolonneutvelger, merker du av for Oppdater automatisk når en ny kolonne velges. Hvis du fjerner merket for dette valget, vises knappen Start ved siden av kolonneutvelgerne, og brukerne må klikke på Start for å vise de nye resultatene.
- 5 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsviser kolonneutvelgervisningen.
- 6 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 7 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere kolonneutvelgervisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
  - Hvis du vil flytte en visning til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
  - Hvis du vil formatere utseendet til kolonneutvelgervisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.  
  
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
  - Hvis du vil redigere kolonneutvelgervisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
  - Hvis du vil slette kolonneutvelgervisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 8 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

## Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger

Du kan bruke en visningsutvelgervisning til å velge en visning av resultatene fra de lagrede visningene. Når visningsutvelgeren er plassert i en rapport, vises den som en rullegardinliste for brukere som de kan velge ønsket resultatvisning fra.

### *Slik legger du til eller endrer en visningsutvelgervisning*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny visningsutvelgervisning, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Visningsutvelger.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende visningsutvelgervisning, klikker du på knappen Rediger visning for visningsutvelgervisningen.

Visningsutvelgervisningen vises i arbeidsområdet.
- 2 (Valgfritt) Skriv inn en bildetekst for visningsutvelgeren, og indiker hvor bildeteksten skal vises i forhold til visningsutvelgeren.
- 3 Angi visningsvalgene som du vil inkludere i visningsutvelgeren:
  - Velg visninger fra boksen Tilgjengelige visninger, og flytt dem til boksen Inkluderte visninger.
  - Klikk på knappen Gi nytt navn i boksen Inkluderte visninger for å gi nytt navn til en valgt visning.

**MERKNAD:** I visningen Ingen vises bare utvelgeren.
- 4 Merk av for Vis resultater for å forhåndsvisne visningsutvelgervisningen.
- 5 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 6 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningsutvelgervisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
  - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
  - Hvis du vil formatere utseendet til visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).

  - Hvis du vil redigere visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
  - Hvis du vil slette visningsutvelgervisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 7 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

## Vise resultater i traktdiagrammer

Bruk visningen Traktdiagram til å vise resultater som et tredimensjonalt diagram som representerer målverdier og -nivåer samt faktiske verdier og nivåer etter farge. Traktdiagrammer brukes vanligvis til grafisk representasjon av data som er relatert til faser i en prosess, for eksempel det potensielle inntektsbeløpet som vises for hver salgsfase.

Traktdiagrammer er velegnet til å vise forholdet mellom faktiske data og måldata, der målet forventes å synke (eller øke) betraktelig per fase, for eksempel forventede salgsorder. Du kan klikke på et av de fargede områdene hvis du vil drille ned til mer detaljerte opplysninger.

I trakttdiagrammer angir tersklene en prosentdel av målverdien, og fargene gir visuelle opplysninger for hver fase:

- Alle faser der den faktiske verdien er under minimumsterskelen, er røde.
- Alle faser der den faktiske verdien er under maksimumsterskelen, er gule.
- Alle faser der den faktiske verdien er over maksimumsterskelen, er grønne.

### *Slik legger du til eller endrer en trakttdiagramvisning*

**1** Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:

- Hvis du vil legge til en ny trakttdiagramvisning, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Trakttdiagram.
- Hvis du vil redigere en eksisterende trakttdiagramvisning, klikker du på knappen Rediger visning for trakttdiagramvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for trakttdiagramvisningen.

**2** Foreta valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Trakttdiagram	Beskrivelse
Diagramtittel	Angir tittelen som skal vises øverst i diagrammet.
Fase	Bruk rullegardinlisten til å angi fasen som skal representeres. Disse verdiene vises på den horisontale aksen.
Faktisk verdi	Angir den faktiske verdien for fasen, en kolonne som er valgt fra rullegardinlisten.
Målverdi	Angir målverdien for fasen, en kolonne som er valgt fra rullegardinlisten.
Målverdi bare for siste fase	Angir om målverdien skal vises for hver fase eller bare for siste fase.
Nødvendig faktor for å nå mål	Angir faktorene som er nødvendige for å nå målene.
Minimal terskel	Angir minimumsterskelen. Verdier under denne prosentdelen vises i rødt. Verdier mellom denne prosentdelen og maksimumsterskelen vises i gult.
Maksimal terskel	Angir maksimumsterskelen. Verdier over denne prosentdelen vises i grønt.
Størrelse	Angir størrelsen.
Bruk standardform og like fasebredder	Angir om Oracle CRM On Demand Answers fremtvinger bruk av en standardform og like fasebredder i diagrammet.



Felt i arbeidsområde for visningen Traktdiagram	Beskrivelse
Samhandling	Angir samhandlingsnivået som er tillatt i diagrammet. Valgene inkluderer Ingen, Drill og Naviger.

- 3 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne traktdiagramvisningen.
- 4 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 5 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere traktdiagramvisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
  - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
  - Hvis du vil formatere utseendet til traktdiagramvisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.  
  
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
  - Hvis du vil redigere traktdiagramvisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
  - Hvis du vil slette traktdiagramvisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 6 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

## Legge til fortellende tekst i resultater

Bruk visningen Fortellende til å legge til ett eller flere avsnitt med tekst som skal vises med rapportene. Fortellende tekst er praktisk når du skal gi opplysninger, for eksempel sammenheng, forklarende tekst eller lange beskrivelser. Du kan utføre følgende handlinger i visningen Fortellende:

- Skrive inn en setning med plassholdere for hver kolonne i resultatene.
- Angi hvordan rader skal skilles.
- Bruke formateringsknapper til å bruke fet, kursiv eller understreket formatering, og sette inn linjeskift.
- Bruke kosmetisk formatering på skriftene som brukes i visningen Fortellende, eller importere skriftformateringen fra en tidligere lagret visning.

## Eksempel på bruksscenario for visningen for fortellende tekst

En bruker oppretter en rapport som returnerer områdenavnet i den andre kolonnen som en del av resultatsettet. Brukeren vil at visningen Fortellende skal vises som i følgende eksempel, med innledningstekst og hvert område oppført på en ny linje:

**Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende:**

Østområdet

Vestområdet

Brukerens registreringer i visningen Fortellende vises og er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Registrering	Forklaring
Prefiks	[b] Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende: [/b][br][br]	Registreringen plasserer tekst før den fortellende teksten. Teksten formateres slik at den vises i fet og etterfølges av to linjeskift.  Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Prefiks og klikker på knappen for fet tekst ( <b>B</b> ) <b>for å sette inn start- og slutt-koden for fet tekst. Brukeren skriver inn følgende tekst mellom kodene:</b>  Denne rapporten inneholder salg etter område. Områdene er følgende:  Deretter klikker brukeren to ganger på knappen Linjeskift.
Fortellende	@2	Registreringen inkluderer resultatet fra den andre kolonnen (områdenavnet) i den fortellende teksten.  Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Fortellende og skriver inn tegnene @2.
Radskilletegn	[br]	Registreringen starter hver rad med den fortellende teksten på en ny linje.  Brukeren plasserer markøren i tekstboksen Radskilletegn og klikker to ganger på knappen Linjeskift.
Postfix	[br][b] Her slutter rapporten "Salg etter område". [/b]	Registreringen legger til tekst etter den fortellende teksten, på samme måte som med Prefiks.

## Reserverte tegn i visningen Fortellende

Følgende tegn er reserverte i visningen Fortellende:

- @ (krøllalfa, med mindre det brukes som en kolonneplassholder i tekstboksen Fortellende)
- [ (venstre hakeparentes)
- ] (høyre hakeparentes)
- ' (enkelt anførselstegn)
- \ (omvendt skråstrek)

**MERKNAD:** Hvis du vil inkludere et reservert tegn, bruker du en omvendt skråstrek (\) før det for å konvertere det. Hvis du for eksempel vil inkludere en omvendt skråstrek i fortellende tekst, skriver du inn \.

## Legge til eller endre visninger for fortellende tekst

Fremgangsmåten nedenfor inneholder trinnene for å konstruere en visning for fortellende tekst.

Du kan bruke formateringsknappene i tekstboksene Prefiks, Fortellende og Postfiks til å vise tekst med fet, kursiv eller understreket formatering.

**MERKNAD:** Hvis du vil sette inn et linjeskift, bruker du knappen Linjeskift. Du får ikke flere linjer med tekst ved å trykke på Enter.

### Slik legger du til eller endrer en visning for fortellende tekst

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny visning for fortellende tekst, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Fortellende.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende visning for fortellende tekst, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for visningen for fortellende tekst.

- 2 Angi valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Fortellende	Kommentarer
Prefiks	Angir toppteksten for den fortellende teksten. Denne teksten vises i begynnelsen av den fortellende teksten.
Fortellende	Angir den fortellende teksten som vises for hver rad i resultatet. Bruk @n til å inkludere resultatet fra den angitte kolonnen i den fortellende teksten. Hvis du for eksempel bruker @1, blir resultatet fra den første kolonnen satt inn i den fortellende teksten. Hvis du bruker @3, blir resultatet fra den tredje kolonnen satt inn.
Radskilletegn	Angir en radskillekode. Hvis du vil bruke en annen skillekode enn standarden for formatet, angir du ønsket radskillekode i tekstboksen Radskilletegn.
Postfiks	Angir bunnteksten for den fortellende teksten. Teksten vises på slutten av den fortellende teksten.

- 3 Hvis du vil bruke kosmetisk formatering på skriften som brukes i visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen Formater visning.
- 4 Hvis du vil importere skriftformatering fra en tidligere lagret visning, klikker du på knappen Importer formatering fra en annen analyse og navigerer til den lagrede visningen.
- 5 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne visningen for fortellende tekst.
- 6 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.

- 7 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningen for fortellende tekst (og om nødvendig andre visninger) på siden:
  - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
  - Hvis du vil formatere utseendet til visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Formater visning** for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
  - Hvis du vil redigere visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Rediger visning** for visningen.
  - Hvis du vil slette visningen for fortellende tekst, klikker du på knappen **Slett visning** for visningen.
- 8 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

## Vise resultater i rulletekster

Når du viser resultatet i en rulletekst, ruller resultatet på tvers av siden. Du kan tilpasse størrelsen på rulleområdet, hastigheten til resultatet og retningen det ruller i, samt andre visningsinnstillinger.

**MERKNAD:** Hvis nettleseren ikke støtter tekst i bevegelse, vises resultatet, men det ruller ikke på tvers av siden.

### *Slik legger du til eller endrer en rulletekstvisning*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny rulletekstvisning, klikker du på **Legg til visning**, velger **Avansert** og deretter **Rulletekst**.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende rulletekstvisning, klikker du på knappen **Rediger visning** for rulletekstvisningen.

Arbeidsområdet inneholder valg og innstillinger for rulletekstvisningen.
- 2 Hvis du vil generere standardinnstillinger for feltene som brukes oftest, klikker du på knappen **Bruk standardinnstillinger**.

**ADVARSEL:** Hvis du klikker på knappen **Angi standarder** etter at du har angitt verdier i andre felt, fjernes verdiene du har angitt.
- 3 Klikk på knappen **Nullstill felt** hvis du vil nullstille alle feltene.

**MERKNAD:** Når du har nullstilt alle feltene, kan du klikke på knappen **Angi standarder** for å gjenopprette standardinnstillingene for feltene som brukes oftest.
- 4 Foreta valgene for feltene i arbeidsområdet.

Feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt i arbeidsområde for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Virkemåte	<p>Angir hvordan resultatet beveger seg i rulleteksten:</p> <p><b>Rullende.</b> Resultatet starter skjult, ruller inn på siden og deretter av siden. Deretter gjentas dette.</p> <p><b>Glidende.</b> Resultatet starter skjult, ruller inn på siden og stopper deretter når det berører den andre enden.</p> <p><b>Skiftende.</b> Resultatet hopper frem og tilbake i rulleteksten.</p>
Retning	Angir bevegelsesretningen til resultatene i rulleteksten (Venstre, Høyre, Ned eller Opp).
Bredde	<p>Angir bredden på rulleteksten, enten i piksler eller som en prosentdel av sidebredden.</p> <p>Verdien 200 angir for eksempel en bredde på 200 piksler, og verdien 25 % angir en bredde på én fjerdedel av siden.</p>
Høyde	<p>Angir høyden på rulleteksten, enten i piksler eller som en prosentdel av sidehøyden.</p> <p>Verdien 200 angir for eksempel en høyde på 200 piksler, og verdien 25 % angir en høyde på én fjerdedel av siden.</p>
Starttekst	<p>Angir valgfri tekst eller grafikk du vil vise i starten av hver oppdatering av resultatet. Du kan bruke HTML-tekst til å formatere teksten.</p> <p>Hvis du vil inkludere et bilde, må du kontrollere hvor bildet er lagret. Hvis bildet bare skal brukes av deg, er dette et eksempel på plassering:</p> <p>c:\mindatamaskin\midlertidig\rapport.gif</p> <p>Hvis bildet skal brukes i et delt miljø eller på et Web-område, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Når det gjelder et delt bilde, angir du UNC-navnet, for eksempel:</p> <p>\\ALLEBRUKERE\bilder\rapport.gif</p>
Radformat	<p>Angir HTML-teksten som skal brukes ved formatering av radene i resultatet.</p> <p>Hvis du vil inkludere resultatet fra en angitt kolonne, bruker du @n. Hvis du for eksempel bruker @1, blir resultatet fra den første kolonnen satt inn. Hvis du bruker @3, blir resultatet fra den tredje kolonnen satt inn.</p>
Radskilletegn	Angir tegnet som brukes til å skille radene.
Kolonneskilletegn	Angir tegnet som brukes til å skille kolonnene. Brukes når

Felt i arbeidsområde for visningen Rulletekst	Beskrivelse
	Radformat er tomt, som gjør at alle kolonnene vises.
Sluttekst	<p>Angir valgfri tekst eller grafikk du vil vise på slutten av hver oppdatering av resultatet. Du kan bruke HTML-tekst til å formatere teksten.</p> <p>Hvis du vil inkludere et bilde, må du kontrollere hvor bildet er lagret. Hvis bildet bare skal brukes av deg, er dette et eksempel på plassering:</p> <p>c:\mindatamaskin\midlertidig\rapport.gif</p> <p>Hvis bildet skal brukes i et delt miljø eller på et Web-område, må det ligge på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Når det gjelder et delt bilde, angir du UNC-navnet, for eksempel:</p> <p>\\ALLEBRUKERE\bilder\rapport.gif</p>

**MERKNAD:** Mange av disse feltene er fylt ut på forhånd med formaterende HTML-tekst. Vær forsiktig når du redigerer denne teksten, slik at den opprinnelige HTML-teksten fortsatt er gyldig. Hvis du fjerner HTML-teksten fra ett av feltene, må du også fjerne den fra de andre, ellers fungerer ikke rulleteksten som den skal.

## 5 Slik angir du flere valg

### a Klikk på knappen Avansert.

Dialogboksen Avanserte valg for rulletekst vises.

### b Velg blant de avanserte alternativene, og klikk på OK.

De avanserte valgene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Avanserte valg i arbeidsområdet for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Antall løkker	<p>Angir hvor mange ganger resultatene skal rulle. Standarden er et uendelig antall ganger.</p> <p>Du må angi et heltall.</p>
Rullegrad	Angir antall piksler mellom påfølgende oppdateringer av resultatet. Større verdier gir raskere, ujevnere rulling.
Rulleforsinkelse	Angir antall millisekunder mellom påfølgende oppdateringer av resultatet. Store verdier gir saktere rulling.

Avanserte valg i arbeidsområdet for visningen Rulletekst	Beskrivelse
Bakgrunnsfarge	Angir fargen som skal brukes på bakgrunnen. Du kan angi et fargenavn, for eksempel gul eller blå, eller bruke det sekssifrede heksadesimale formatet, for eksempel #AFEEEE for blek turkis. Dette avhenger av hvilket format som støttes av nettleseren. (Du kan utelate nummertegnet fra det heksadesimale formatet.)
Andre attributter for rulletekst	Brukes til å angi andre rulletekstvalg som nettleseren kanskje støtter, for eksempel ALIGN="top   middle   bottom" for å justere rulleteksten etter toppen, midten eller bunnen av teksten rundt den. Du kan også legge til HTML-tekst hvis du vil tilpasse utseendet på rulleteksten ytterligere.

- 6 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne rulletekstvisningen.
- 7 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 8 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere rulletekstvisningen (og om nødvendig andre visninger) på siden:
  - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
  - Hvis du vil formatere utseendet til rulletekstvisningen, klikker du på knappen Formater visning for visningen.  
Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
  - Hvis du vil redigere rulletekstvisningen, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
  - Hvis du vil slette rulletekstvisningen, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 9 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

## Varsle brukere om ingen data

Bruk visningen Ingen resultater til å skrive inn forklarende tekst som skal vises hvis rapporten ikke returnerer resultater. Dermed forstår brukerne at det ikke finnes data.

### *Slik legger du til eller endrer en visning av typen Ingen resultater*

- 1 Gjør ett av følgende på siden Opprett oppsett i Oracle CRM On Demand Answers:
  - Hvis du vil legge til en ny visning for ingen resultater, klikker du på Legg til visning, velger Avansert og deretter Ingen resultater.

- Hvis du vil redigere en eksisterende visning for ingen resultater, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.

Visningen Ingen resultater vises i arbeidsområdet.

- 2 Skriv inn forklarende tekst i boksene Overskrift og Tekst.
- 3 Merk av for Vis resultater hvis du vil forhåndsvisne visningen Ingen resultater.
- 4 Klikk på OK for å gå tilbake til siden Visninger for oppsett.
- 5 Gjør følgende hvis du vil flytte eller redigere visningen for ingen resultater (og om nødvendig andre visninger) på siden:
  - Hvis du vil flytte visningen til et annet sted på siden, drar du visningen og slipper den på det nye stedet.
  - Hvis du vil formatere utseendet til visningen for ingen resultater, klikker du på knappen Formater visning for visningen.

Du kan angi Celle, Kantlinje, Bakgrunn og Flere formateringsvalg (Bredde, Høyde, Innrykk, Høyre utfylling, Øvre utfylling, Nedre utfylling).
  - Hvis du vil redigere visningen for ingen resultater, klikker du på knappen Rediger visning for visningen.
  - Hvis du vil slette visningen for ingen resultater, klikker du på knappen Slett visning for visningen.
- 6 Lagre rapporten når du er ferdig med å gjøre endringer.

## Trinn 3: Definere ledetekster (valgfritt)

Hvis du vil la brukere av Oracle CRM On Demand Answers angi en filterverdi når de kjører en rapport, definerer du kjøretidsledetekst for rapporten. Kjøretidsledetekster er nyttige siden rapporter kanskje må filtreres ulikt basert på ulike brukere eller datoene rapporter kjøres.

En kjøretidsledetekst er forskjellig fra et forhåndsbygd filter i den forstand at et filter opprettes når rapporten defineres, og det kan ikke endres uten at selve rapporten endres. Hvis du for eksempel definerer en ledetekst for Type firma for rapporten, blir de ansatte bedt om å velge hvilken verdi for Type firma som skal vises når de kjører rapporten. Hvis du definerer det forhåndsbygde filteret som en bestemt firmatype, for eksempel Konkurrent, er filteret hardkodet og kan ikke endres av brukeren ved kjøretid.

Du kan opprette ledetekster på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers. Du får tilgang til siden Definer ledetekster enten ved å opprette en ny analyse, som beskrevet i [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731), eller ved å åpne en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers.

Det finnes to typer ledetekster som du kan opprette:

- Kolonnefilterledetekst

En kolonnefilterledetekst gir generell filtrering av en kolonne i en rapport. En kolonnefilterledetekst kan vise alle valg for en kolonne eller begrensede valg for en kolonne. Hvis en rapport for eksempel inneholder et filter av typen Område=Øst, blir valgene for kolonnen Poststed begrenset til poststeder i



østområdet. Dette fjerner valget av et gjensidig utelukkende filter som kunne ha gitt ingen data som resultat.

#### ■ Bildeledetekst

En bildeledetekst gir et bilde som brukere kan klikke på for å velge kriterier for en rapport. I en salgsorganisasjon kan for eksempel brukere klikke på distriktene i et bilde av et kart for å vise salgsopplysninger, eller de kan klikke på et produktbilde for å vise salgsopplysninger om produktet. Brukere som vet hvordan HTML-koden <map> brukes, kan opprette en bildekartdefinisjon.

**MERKNAD:** Du ser ikke ledetekstene på sidene *Definer kriterier*, *Opprett oppsett*, *Definer ledetekster* og *Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers*. Ledetekstene vises når du forhåndsviser analysen og når brukerne kjører analysen.

#### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Legge til kolonnefilterledetekster](#) (på side 949)
- [Legge til bildeledetekster](#) (på side 951)

## Legge til kolonnefilterledetekster

Brukere kan bruke en kolonnefilterledetekst til å velge verdier for å filtrere en kolonne i en rapport. Du kan definere mulige filterverdier og hvordan brukeren velger filterverdiene for rapporten.

Du definerer kolonnefilterledetekster på siden *Definer ledetekster* i Oracle CRM On Demand Answers. Når du har konstruert flere kolonnefilterledetekster for en rapport, blir en om gangen presentert for brukeren i rekkefølgen de vises, fra topp til bunn.

#### *Slik legger du til eller endrer en kolonnefilterledetekst*

- 1 Klikk på *Opprett ledetekst* på siden *Definer ledetekster* i Oracle CRM On Demand Answers, og velg *Kolonnefilterledetekst*.
- 2 Skriv inn en bildetekst for kolonnefilterledeteksten i boksen *Bildetekst* i dialogboksen *Egenskaper for ledetekster*.  
Bildeteksten vises når en bruker kjører rapporten.
- 3 Skriv inn en beskrivelse i boksen *Beskrivelse* (valgfritt).
- 4 Velg kolonnen du vil filtrere i rapporten, fra rullegardinlisten *Filtrer på kolonne*, og velg deretter operatoren du vil bruke, fra rullegardinlisten *Operator*.  
Hvis du vil at brukeren skal velge operatoren, velger du operatoren *\*Spør bruker*.
- 5 Angi hvordan brukeren skal velge verdier, ved å klikke på det aktuelle valget.  
Brukere kan velge verdier fra en rullegardinliste eller bla gjennom valg og angi dem i en tekstboks.

**MERKNAD:** Du kan ha maksimalt 1 000 verdier i en rullegardinliste.

6 Hvis du vil la brukeren velge bare én verdi for kolonnefilterledeteksten, merker du av for Bare enkeltverdi.

7 Velg et av disse alternativene under Hvilke verdier skal vises for brukeren:

- Klikk på Ingen hvis du ikke vil vise noen verdier.  
Brukeren må angi verdien.
- Klikk på Alle verdier hvis du vil vise alle mulige verdier.
- Hvis du vil vise et delsett med verdier, klikker du på Filtrer begrensede verdier eller SQL-resultater.

**Filtrer begrensede verdier.** Det kan være nyttig å begrense verdier ved spørsmål for flere kolonner, eller når resultatet allerede inneholder et filter. Dette forhindrer en bruker fra å velge verdier som ikke gir data. La oss for eksempel si at en rapport inneholder en kolonne for land og en kolonne for poststed, og at den allerede inneholder filteret Land=Norge. Hvis du velger begrensede verdier for kolonnefilteret for poststed, blir valgene begrenset til poststeder i Norge. Dermed kan ikke brukeren velge gjensidig utelukkende filtre, for eksempel Land=Norge og Poststed=København. Når verdier begrenses, kan behandlingen ta lengre tid sammenlignet med de to andre valgene.

**SQL-resultater.** Hvis du vil begrense verdiene til resultatene med en SQL-setning, klikker du på SQL-resultater og skriver inn SQL-setningen i tekstboksen. Når du bruker en ledetekst for SQL-resultater, gjelder følgende betingelser:

- Du kan ikke sammenføre ledetekster for SQL-resultater. Hvis du for eksempel har to ledetekster for SQL-resultater, vil ikke de filtrerte verdiene fra én ledetekst påvirke den andre ledeteksten.
- Hvis den første ledeteksten er en ledetekst for SQL-resultater og den andre ledeteksten er en normal ledetekst, er resultatet for den andre ledeteksten begrenset til resultatene for den første ledeteksten hvis valget Filtrer begrensede verdier er aktivert for den andre ledeteksten. Hvis den første ledeteksten er en normal ledetekst og den andre ledeteksten er en ledetekst for SQL-resultater, kan ikke de to ledetekstene sammenføres.
- Ledetekster som ikke omfatter SQL-resultater, kan alltid sammenføres uansett rekkefølgen på ledetekstene.
- Maksimalt antall tilgjengelige verdier for rullegardinlisten for ledetekst er 1 000. Hvis SQL-resultatet returnerer mer enn 1 000 poster, vises bare de første 1 000 postene.

8 Foreta valg for alternativene under Andre valg:

- Hvis du vil la brukeren begrense filtervalgene, merker du av for Tillat brukeren å begrense valg. Hvis det er merket av for dette valget, vises en plukklister for brukerne der de kan bruke betingelser (for eksempel begynner med, slutter med eller inneholder) til å begrense valgene.

Begrensede valg er til hjelp når brukeren skal finne verdiene som skal brukes som et filter. Hvis et filter for eksempel inneholder alle poststedene i Norge, kan en bruker begrense filtervalgene til poststedene som begynner på K.

- Hvis du vil tillate at brukeren hopper over dette kolonnefilteret, merker du av for Tillat brukeren å hoppe over ledetekst.

Dermed vises valget Hopp over ledetekst. Brukeren kan deretter klikke på dette valget for å la være å foreta et valg for dette filteret.

- 9 Klikk på OK når du er ferdig.

Kolonnefilterledeteksten vises på siden Definer ledetekster.

- 10 Klikk på knappen Forhåndsvis analyse hvis du vil vise kolonnefilterledeteksten.

#### ***Slik endrer du egenskapene for en kolonnefilterledetekst***

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for ledeteksten.
- 2 Foreta endringer i dialogboksen Egenskaper for ledetekster, og klikk deretter på OK.

#### ***Slik flytter du en kolonnefilterledetekst opp eller ned i utførelsesrekkefølgen***

- Klikk på oppover- og nedoverpilen til ledetekstene har ønsket rekkefølge.
- Oppover- og nedoverpilen vises bare når analysen har mer enn én ledetekst.

#### ***Slik sletter du en kolonnefilterledetekst***

- Klikk på knappen Slett for ledeteksten.

## **Legge til bildeledetekster**

En bildeledetekst gir et bilde som brukere kan klikke på for å velge rapportkriterier. Brukerne kan for eksempel klikke på et produkt fra et bilde som viser produkter. Det valgte produktet brukes deretter til å filtrere den underliggende rapporten. Hvis du vil opprette en bildeledetekst, må du vite hvordan du bruker HTML-koden <map> til å opprette en bildekartdefinisjon.

Du definerer bildeledetekster på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers. Når du har opprettet flere bildeledetekster for en rapport, utføres de i den rekkefølgen de er oppført, det vil si fra øverst til nederst.

#### ***Slik legger du til eller endrer en bildeledetekst***

- 1 Klikk på Opprett ledetekst på siden Definer ledetekster i Oracle CRM On Demand Answers, og velg Bildeledetekst.
- 2 Skriv inn en bildetekst for bildeledeteksten i boksen Bildetekst i dialogboksen Egenskaper for ledetekster for bildekartet.  
  
Bildeteksten vises når en bruker kjører rapporten. Du kan inkludere HTML-koder i bildeteksten, for eksempel <b>, <center>, <font> og <table>.
- 3 Skriv inn en beskrivelse i boksen Beskrivelse (valgfritt).
- 4 Skriv inn plasseringen og navnet for bildet i boksen URL-adresse for bilde.

Hvis bildeledeteksten bare skal brukes av deg, kan du angi en plassering som bare du har tilgang til, for eksempel c:\datamaskin\temp\map.gif. For en bildeledetekst som skal være tilgjengelig for andre brukere, må du angi UNC-navnet (universal navnekonvensjon), for eksempel \\ALLUSERS\graphics\map.gif, eller et Web-område som er tilgjengelig for alle brukerne, for eksempel http://mittfirma.com/bildekart.gif.

### 5 Angi aktuelle HTML <map>-koder og data i HTML-boksen.

Et HTML <map>-uttrykk med <area>-elementer er obligatorisk. Hvert <area>-element må angi attributtene shape= og coords=. Hvis attributtet alt= er angitt, tilordnes det til områdetittelen. For eksempel:

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0, 0, 50, 50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50, 0, 100, 50">
  <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0, 50, 100, 100">
</map>
```

### 6 Hvis du vil trekke ut bildekartopplysningene fra HTML, klikker du på koblingen Trekk ut bildekart fra HTML.

Dialogboksen Egenskaper for ledetekst for bildekart utvides slik at den viser områdetittlene, formene og koordinatene som er angitt i HTML-boksen.

- Du kan endre verdiene i områdetittelen hvis du vil. Denne teksten vises når en bruker flytter pekeren over bildeområdet.
- For hvert område må du skrive inn navnet på kolonnen som skal godkjennes når en bruker klikker på den, og verdien som skal brukes, i boksen Kolonne.

**MERKNAD:** Kolonnen må ha et fullt kvalifisert kolonnenavn i formatet *tabell.kolonnenavn*.

- La kolonnenavn med mellomrom stå i doble anførselstegn. For eksempel:
  - Account."Account Country"
  - "Units shipped"

### 7 Klikk på OK når du er ferdig.

Bildeledeteksten vises på siden Definer ledetekster.

### 8 Hvis du vil vise bildeledeteksten, velger du Forhåndsvis analyse.

Når du klikker på et område i bildet, vises det underliggende filteret som er konstruert for det aktuelle området. Du kan klikke på koblingen Oppdater for å vise resultatene. Du kan endre filterkriteriene og deretter klikke på koblingen Oppdater på nytt for å se at endringen gjenspeiles i resultatene.

## **Slik endrer du egenskapene for en bildeledetekst**

- 1 Klikk på knappen Egenskaper for ledeteksten.
- 2 Foreta endringer i dialogboksen Egenskaper for ledetekster for bildekartet, og klikk deretter på OK.

**MERKNAD:** Du ser ikke ledetekstene på sidene Definer kriterier, Opprett oppsett, Definer ledetekster og Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers. Ledetekstene vises når du forhåndsviser analysen og når brukerne kjører analysen.

## Trinn 4: Se gjennom rapporter

Når du er ferdig med å opprette eller endre en rapport, kan du se gjennom den på siden Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers.

### *Slik ser du gjennom en rapport*

- Klikk på trinn 4 (vurdering) i Oracle CRM On Demand Answers.

Når du har sett gjennom rapportkriteriene, oppsettet og så videre, kan du klikke på knappen Forhåndsvis analyse for å vise den endelige versjonen av rapporten i et eget vindu.

**MERKNAD:** Du må klikke på *Forhåndsvis analyse* for å se eventuelle ledetekster som er definert i rapporten.

På siden Vurdering kan du også skrive ut eller laste ned rapporten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Gjøre egendefinerte rapporter felles](#) (på side 953)
- [Fullføre analysen](#) (på side 954)

## Gjøre egendefinerte rapporter felles

Før du gjør en rapport tilgjengelig for alle ansatte, må du kontrollere innholdet og formatet ved å kjøre en test og få godkjenning fra personen som har bedt om rapporten. Personen som vurderer, må kontrollere at følgende er oppfylt:

- Rapporten inneholder alle nødvendige kolonner.
- Kolonner er sortert riktig.
- Filtre begrenser dataene riktig.
- Diagrammer viser dataene på en nyttig måte.

Du kan frigi rapportene du har opprettet, slik at alle ansatte i firmaet kan bruke dem. Disse rapportene vises i området Delte egendefinerte analyser på den enkelte ansattes hjemmeside for rapporter.

### *Slik gjør du rapporten felles*

- 1 Klikk på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

- 2 Klikk på Utform analyser for å åpne Oracle CRM On Demand Answers i området Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter.
- 3 Åpne rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klikk på Lagre.
- 5 Velg mappen der du vil lagre rapporten.
- 6 Klikk på OK for å lagre rapporten.

Når du gjør en rapport felles, frigis rapporten slik at andre ansatte i firmaet, som kan vise mappen der du lagret rapporten, kan få tilgang til den. Den private rapporten i Mine mapper er fortsatt lagret hvis du vil kjøre den eller revidere den for dynamisk analyse senere.

## Fullføre analysen

Når du er ferdig med å definere kriterier, oppsett og valgfrie ledetekster for en analyse i Oracle CRM On Demand Answers, lagrer du den.

### *Slik fullfører du en analyse og lagrer den*

- 1 Klikk på knappen Fullfør på siden Definer kriterier, Opprett oppsett, Definer ledetekster eller Vurdering i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Velg mappen der du vil lagre rapporten.  
**TIPS:** Lagre rapporten som en privat rapport først ved hjelp av Mine mapper. Når du har kontrollert oppsettet, kan du lagre den i Delte mapper hvis du vil tillate andre å bruke den, og deretter slette den fra Mine mapper. Rapporter som er lagret i Delte mapper, kan åpnes via koblingen Delte egendefinerte analyser under Egendefinerte rapporter og analyser på hjemmesiden for rapporter, og de er synlige for alle ansatte som har tilgang til mappen der du lagret rapporten.
- 3 Skriv inn et navn for rapporten.  
**TIPS:** Bruk en konsekvent navnekonvensjon som alle brukere kan gjenkjenne. Unngå også bruk av ekstra mellomrom eller symboler, for eksempel apostrofer, når du gir navn til rapporter.
- 4 Skriv inn en kort beskrivelse av rapporten på maksimalt 2000 tegn. Det du skriver inn, både for navn og beskrivelse, vises på de ansattes hjemmesider for rapporter nøyaktig slik du skriver det inn.  
**TIPS:** Bruk beskrivelsen til å la brukerne få vite om rapporten inneholder historiske data eller data i sanntid.
- 5 Klikk på OK.  
Rapporten lagres, vinduet Bygg og vis analyse lukkes, og siden Komme i gang med svar vises. Den egendefinerte rapporten lagres i mappen du har angitt. Du kan få tilgang til den senere i Oracle CRM On Demand Answers ved å velge Åpne analyse.

## Bruke funksjoner i analyser

SQL-funksjoner utfører forskjellige beregninger for kolonneverdier. Denne delen forklarer syntaksen for funksjonene som støttes av Oracle CRM On Demand Answers. Her forklares også hvordan du uttrykker litteraler. Det finnes aggregatfunksjoner, strengfunksjoner, matematiske funksjoner, funksjoner for dato/klokkeslett i kalender, konverteringsfunksjoner og systemfunksjoner.

Du kan bruke funksjoner hvor som helst der formler eller SQL-uttrykk er tillatt i Oracle CRM On Demand Answers. For eksempel:

- **Kolonneformler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Konfigurere kolonneformler](#) (på side 893).
- **Filterformler.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 873).
- **Ruter.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Legge til filtre i kolonner](#) (på side 873).

### Formelnavn

Når du refererer til en kolonne i en funksjon, må du bruke det interne formelnavnet. Alle kolonner har to forskjellige navn:

- *Visningsnavnet* for kolonnen er navnet som vises i området Aktivt emneområde til venstre på siden, under et spesifikt mappenavn. Disse navnene brukes som standardetiketter for kolonneoverskriftene. Navnene endres alt etter språkinnstillingen til brukeren og i henhold til endringer av feltnavn som er utført av firmaets Oracle CRM On Demand-administrator.
- *Formelnavnet* er et fast, internt navn for hver kolonne. Disse navnene er alltid på engelsk. Formelnavn består av to deler som er atskilt av et punktum. Den første delen svarer til mappenavnet, og den andre delen svarer til kolonnen. Hvis det er mellomrom i mappe- eller kolonnenavnet, må den aktuelle delen være i doble anførselstegn. Mappenavnet i et formelnavn er ofte det samme som navnet på mappa som vises, men ikke alltid.

I tabellen nedenfor finner du eksempler på formelnavn som svarer til spesifikke mappe- og visningsnavn for en kolonne.

Mappenavn	Vist navn	Formelnavn
Firma	Hovedtelefonnummer	Account."Phone Number"
Firma	Årlige inntekter	Account."Annual Revenue"
Opprettelsesdato	Regnskapskvartal/år	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Eid av bruker	Bruker-ID	Employee."Employee ID"

### Søke etter formelnavnet

Hvis du vil fastslå formelnavnet for en kolonne, må du først legge til kolonnen i en rapport. Klikk på Rediger formel [fx], og klikk deretter på fanen Kolonneformel i dialogboksen som vises. Formelnavnet for kolonnen vises i tekstboksen Kolonneformel.

**TIPS:** Når markøren er i dialogboksen Kolonneformel, kan du klikke på en kolonne på handlingslinjen for å sette inn kolonnens formelnavn direkte i tekstboksen ved markøren (kolonnen legges ikke til i listen over

kolonner for rapporten). Denne snarveien virker bare for dialogboksen Kolonneformel, ikke for andre dialogbokser der du kan angi SQL.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se følgende emner:

- [Uttrykke litteraler](#) (på side 956)
- [Aggregatfunksjoner](#) (på side 957)
- [Strengfunksjoner](#) (på side 967)
- [Matematiske funksjoner](#) (på side 975)
- [Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender](#) (på side 981)
- [Konverteringsfunksjoner](#) (på side 989)
- [Systemfunksjoner](#) (på side 990)

## Uttrykke litteraler

En litteral er en verdi som ikke er null, og som svarer til en gitt datatype. Litteraler er vanligvis konstante verdier. Det vil si at de er verdier som bokstavelig talt blir tatt *som de er*, uten at de endres i det hele tatt. En litteralverdi må overholde datatypen den står for.

Denne delen beskriver hvordan du uttrykker hver litteraltype i Oracle CRM On Demand Answers.

### Tegnlitteraler

En tegnlitteral består av tegn, for eksempel bokstaver, tall og symboler. Når du skal uttrykke en tegnlitteral, må du plassere tegnstrengen i enkle anførselstegn ( ' ). Lengden på litteralen bestemmes av antallet tegn mellom de enkle anførselstegnene.

### Dato/klokkeslettlitteraler

SQL 92-standarden definerer tre typer innskrevne *dato/klokkeslettlitteraler*, i følgende formater:

DATE 'åååå-MM-dd'

TIME 'tt:MM:ss'

TIMESTAMP 'åååå-MM-dd tt:mm:ss'

Disse formatene er faste. Når du skal uttrykke en innskrevet dato/klokkeslettlitteral, bruker du nøkkelordene DATE, TIME eller TIMESTAMP fulgt av en dato/klokkeslettstreng i enkle anførselstegn. To sifre må brukes for alle komponenter bortsett fra år, selv om verdien er ett enkelt siffer.

Eksempel:

CASE

```
WHEN Opportunity. "Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
ELSE 'før 2006'
```



END

## Numeriske litteraler

En numerisk litteral står for en verdi av en numerisk datatype. Når du skal uttrykke en numerisk litteral, inkluderer du ganske enkelt tallet.

Du må ikke sette numeriske litteraler i enkle anførselstegn. Dette vil føre til at litteralen regnes som en tegnlitteral.

Du kan sette et plusstegn (+) eller minustegn (-) før et tall for å indikere et positivt eller negativt tall. Tall kan ha et desimaltegn og desimaltall.

Hvis du vil uttrykke eksponenttall som litteralkonstanter, angir du et tall fulgt av bokstaven *E* (med stor eller liten bokstav) fulgt av plusstegnet (+) eller minustegnet (-) for å indikere en positiv eller negativ eksponent. Ingen mellomrom er tillatt mellom heltallet, bokstaven *E* og eksponentverdien.

Eksempler:

52

2, 98

- 326

12, 5E6

## Aggregatfunksjoner

Aggregatfunksjoner oppretter sammendragsresultater ved at de fungerer på flere verdier.

Aggregatfunksjonene kan ikke brukes til å danne en nestet aggregering i uttrykk i kolonner som har en standard aggregeringsregel forhåndsdefinert av Oracle CRM On Demand Answers.

### Avg

Beregner gjennomsnittsverdien for et uttrykk i et resultatsett. Må ta et numerisk uttrykk som argument.

Syntaks:

**AVG (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### AvgDistinct

Beregner gjennomsnittsverdien for alle distinkte verdier for et uttrykk. Må ta et numerisk uttrykk som argument.

Syntaks:

### AVG (DISTINCT *n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## BottomN

Rangerer de laveste *n* verdiene for uttrykksargumentet fra 1 til *n*, der 1 svarer til den laveste numeriske verdien. BOTTOMN-funksjonen virker for verdiene som returneres i resultatsettet.

Syntaks:

**BOTTOMN** (*n\_uttrykk*, *n*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                      Ethvert positivt heltall. Representerer det laveste antallet rangeringer som vises i resultatsettet, der 1 er den laveste rangeringen.

**MERKNAD:** En spørring kan bare inneholde ett BOTTOMN-uttrykk.

## Antall

Beregner antallet rader som har en annen verdi enn null for uttrykket. Uttrykket er vanligvis et kolonnenavn, der antallet rader med andre verdier enn null for kolonnen returneres.

Syntaks:

**COUNT** (*uttrykk*)

der:

*uttrykk*            Ethvert uttrykk.

## CountDistinct

Legger til unik behandling for COUNT-funksjonen.

Syntaks:

**COUNT (DISTINCT** *uttrykk***)**

der:

*uttrykk*                      Ethvert uttrykk.

## Count (\*) (CountStar)

Teller antallet rader.

Syntaks:

**COUNT(\*)**

Hvis en tabell med navnet Fakta for eksempel inneholder 200 000 000 rader, vil spørringen nedenfor returnere følgende resultater:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta

COUNT(*)

200000000
```

## Mavg

Beregner et glidende gjennomsnitt for de siste n radene med data, inkludert gjeldende rad.

Gjennomsnittet for den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden, gjennomsnittet for den andre raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de to første radene med data, gjennomsnittet for den tredje raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de tre første radene med data og så videre. Når den nte raden er nådd, beregnes gjennomsnittet basert på de siste n radene med data.

Syntaks:

**MAVG (numUttr, heltall)**

der:

*numUttr*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*heltall*                      Ethvert positivt heltall. Representerer gjennomsnittet for de siste n radene med data.

## Maks.

Beregner maksimumsverdien (den høyeste numeriske verdien) for radene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

**MAX (uttrykk)**

der:

*uttrykk*                      Ethvert uttrykk.

### Median

Beregner medianverdien (middelverdien) for radene som oppfyller det argumentet for det numeriske uttrykket. Når det er et likt antall rader, er medianen gjennomsnittet av de to midterste radene. Denne funksjonen returnerer alltid en dobbeltverdi.

Syntaks:

**MEDIAN** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### Min.

Beregner minimumsverdien (den laveste numeriske verdien) for radene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

**MIN** (*uttrykk*)

der:

*uttrykk*                      Ethvert uttrykk.

### NTile

NTILE-funksjonen bestemmer rangeringen av en verdi med hensyn til en brukerdefinert rangering. Den returnerer heltall som står for ethvert rangeringsområde. Det resulterende sorterte datasettet deles med andre ord opp i et antall deler der det omtrent er samme antall verdier i hver del.

Syntaks:

**NTILE** (*n\_uttrykk*, *n*)

der:

*n\_uttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                                  Et positivt heltall som ikke er null, som står for antall deler.

Hvis argumentet *n\_uttrykk* ikke er NULL, returnerer funksjonen et heltall som står for en rangering i det rapporterte området.

NTile med *n*=100 returnerer det som vanligvis kalles for en *persentil* (med tall fra 1 til 100, der 100 står for det høyeste). Denne verdien er forskjellig fra resultatene fra *persentil*funksjonen i Oracle BI Server, som overholder det som kalles for *prosentrangering* i SQL 92, og som returnerer verdier fra 0 til 1.

## Percentile

Beregner en prosentrangering for hver verdi som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket. Prosentrangeringsområdene er fra og med 0 (1. prosentdel) til og med 1 (100. prosentdel).

PERCENTILE-funksjonen beregner prosentdelen basert på verdiene i resultatsettet fra spørringen.

Syntaks:

**PERCENTILE** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Rank

Beregner rangeringen for hver verdi som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket. Det høyeste tallet får rangeringen 1, og hver etterfølgende rangering får det neste etterfølgende heltallet (2, 3, 4...). Hvis noen verdier er like, får de samme rangering (for eksempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

RANK-funksjonen beregner rangeringen basert på verdiene i resultatsettet fra spørringen.

Syntaks:

**RANK** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## StdDev

STDDEV-funksjonen returnerer standardavviket for et sett med verdier. Den returnerte typen er alltid en dobbeltverdi.

Syntaks:

**STDDEV**([ALL | DISTINCT] *n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

- Hvis ALL er angitt, beregnes standardavviket for alle dataene i settet.
- Hvis DISTINCT er angitt, ignoreres alle duplikater i beregningen.
- Hvis ingenting er angitt (som standard), er alle dataene med i beregningen.

Det finnes to andre funksjoner som er relaterte til STDDEV:

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] *n\_uttrykk*)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] *n\_uttrykk*)

STDDEV og STDDEV\_SAMP er synonymer.

### StdDev\_Pop

Returnerer standardavviket for et sett med verdier ved hjelp av beregningsformelen for populasjonsavvik og standardavvik.

Syntaks:

**StdDev\_Pop**([ALL | DISTINCT] *numUttr*)

der:

*numUttr*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

- Hvis ALL er angitt, beregnes standardavviket for alle dataene i settet.
- Hvis DISTINCT er angitt, ignoreres alle duplikater i beregningen.

### Sum

Beregner summen av alle verdier som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

**SUM** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### SumDistinct

Beregner summen av alle de distinkte verdiene som oppfyller argumentet for det numeriske uttrykket.

Syntaks:

**SUM(DISTINCT *n\_uttrykk*)**

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## TopN

Rangerer de høyeste *n* verdiene for uttrykksargumentet fra 1 til *n*, der 1 svarer til den høyeste numeriske verdien.

TOPN-funksjonen virker for verdiene som returneres i resultatsettet.

Syntaks:

**TOPN** (*n\_uttrykk*, *n*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                      Ethvert positivt heltall. Representerer det høyeste antallet rangeringer som vises i resultatsettet, der 1 er den høyeste rangeringen.

En spørring kan bare inneholde ett TOPN-uttrykk.

## Løpende aggregatfunksjoner

Løpende aggregatfunksjoner ligner på funksjonsaggregater ved at de tar et sett med poster som inndata, men i stedet for å returnere ett enkelt aggregat for hele settet med poster, returnerer de aggregatet basert på poster som er registrert så langt.

Denne delen beskriver de løpende aggregatfunksjonene som støttes av Oracle BI Server.

## MAVG

Beregner et glidende gjennomsnitt for de siste *n* radene med data i resultatsettet, inkludert gjeldende rad.

Syntaks:

**MAVG** (*n\_uttrykk*, *n*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                      Ethvert positivt heltall. Representerer gjennomsnittet for de siste *n* radene med data.

Gjennomsnittet for den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Gjennomsnittet for den andre raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de to første radene med data. Gjennomsnittet for den tredje raden beregnes ved å ta gjennomsnittet for de tre første radene med data og så videre til du når den nte raden, der gjennomsnittet beregnes basert på de siste *n* radene med data.

## MSUM

Denne funksjonen beregner en glidende sum for de siste *n* radene med data, inkludert gjeldende rad.

Summen i den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Summen i den andre raden beregnes ved å ta summen i de to første radene med data. Summen i den tredje raden beregnes ved å ta summen i de tre første radene med data og så videre. Når den nte raden er nådd, beregnes summen basert på de siste *n* radene med data.

Syntaks:

**MSUM** (*n\_uttrykk*, *n*)

Der:

*n\_uttrykk*                Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                            Ethvert positivt heltall. Representerer summen av de siste *n* radene med data.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker MSUM-funksjonen.

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100, 00	100, 00
FEB	200, 00	300, 00
MAR	100, 00	400, 00
APRI L	100, 00	400, 00
MAY	300, 00	500, 00
JUNE	400, 00	800, 00
JULY	500, 00	1200, 00
AUG	500, 00	1400, 00
SEPT	500, 00	1500, 00
OCT	300, 00	1300, 00
NOV	200, 00	1000, 00
DEC	100, 00	600, 00

## RSUM

Denne funksjonen beregner en løpende sum basert på poster som er registrert så langt. Summen i den første raden er lik det numeriske uttrykket for den første raden. Summen i den andre raden beregnes ved å ta summen i de to første radene med data. Summen i den tredje raden beregnes ved å ta summen i de tre første radene med data og så videre.

Syntaks:



**RSUM (n\_uttrykk)**

Der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RSUM-funksjonen.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100, 00	100, 00
FEB	200, 00	300, 00
MAR	100, 00	400, 00
APRIL	100, 00	500, 00
MAY	300, 00	800, 00
JUNE	400, 00	1200, 00
JULY	500, 00	1700, 00
AUG	500, 00	2200, 00
SEPT	500, 00	2700, 00
OCT	300, 00	3000, 00
NOV	200, 00	3200, 00
DEC	100, 00	3300, 00

**RCOUNT**

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og teller antallet poster som er registrert så langt. Verdien tilbakestilles for hver gruppe i spørringen. Hvis en sorteringsrekkefølge er definert i en kolonne, økes ikke denne funksjonen for sammenføring av identiske verdier for den sorterte kolonnen. Du unngår dette problemet hvis rapportene enten ikke inneholder en sorteringsrekkefølge i noen kolonne eller inneholder sorteringsrekkefølger i alle kolonner.

Syntaks:

**RCOUNT (Uttr)**

Der:

*Uttr*                    Et uttrykk av enhver datatype.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RCOUNT-funksjonen.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300, 00	2
JUNE	400, 00	3
JULY	500, 00	4
AUG	500, 00	5
SEPT	500, 00	6
OCT	300, 00	7

### RMAX

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og viser maksimumsverdien basert på poster som er registrert så langt. Den angitte datatypen må kunne sorteres.

Syntaks:

**RMAX** (uttrykk)

Der:

*uttrykk*                      Et uttrykk av enhver datatype. Datatypen må ha en tilknyttet sorteringsrekkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RMAX-funksjonen.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100, 00	100, 00
FEB	200, 00	200, 00
MAR	100, 00	200, 00
APRIL	100, 00	200, 00
MAY	300, 00	300, 00
JUNE	400, 00	400, 00
JULY	500, 00	500, 00
AUG	500, 00	500, 00
SEPT	500, 00	500, 00
OCT	300, 00	500, 00
NOV	200, 00	500, 00
DEC	100, 00	500, 00

## RMIN

Denne funksjonen tar et sett med poster som inndata og viser minimumsverdien basert på poster som er registrert så langt. Den angitte datatypen må kunne sorteres.

Syntaks:

**RMIN (uttrykk)**

Der:

*uttrykk* Et uttrykk av enhver datatype. Datatypen må ha en tilknyttet sorteringsrekkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport som bruker RMIN-funksjonen.

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400, 00	400, 00
FEB	200, 00	200, 00
MAR	100, 00	100, 00
APRIL	100, 00	100, 00
MAY	300, 00	100, 00
JUNE	400, 00	100, 00
JULY	500, 00	100, 00
AUG	500, 00	100, 00
SEPT	500, 00	100, 00
OCT	300, 00	100, 00
NOV	200, 00	100, 00
DEC	100, 00	100, 00

## Strengfunksjoner

Strengfunksjoner utfører forskjellige tegnmanipuleringer, og de virker for tegnstrenger.

### ASCII

Konverterer streng med ett tegn til den tilsvarende ASCII-koden, som er mellom 0 og 255.

Syntaks:

**ASCII** (*tegnuttrykk*)

der:

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til et ASCII-tegn.

Hvis tegnuttrykket evalueres til flere enn ett tegn, returneres ASCII-koden som svarer til det første tegnet i uttrykket.

### BIT\_LENGTH

Returnerer lengden på en angitt streng i biter. Hvert Unicode-tegn er 2 byte, som svarer til 16 biter.

Syntaks:

**BIT\_LENGTH** (*tegnuttrykk*)

der:

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

### CHAR

Konverterer en numerisk verdi mellom 0 og 255 til tegnverdien som svarer til ASCII-koden.

Syntaks:

**CHAR** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi mellom 0 og 255.

### CHAR\_LENGTH

Returnerer lengden av en angitt streng i antall tegn. Innledende og avsluttende mellomrom telles ikke med i lengden av strengen.

Syntaks:

**CHAR\_LENGTH (tegnuttrykk)**

der:

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi mellom 0 og 255.

**CONCAT**

Det er to former av denne funksjonen. Den første formen slår sammen to tegnstrenger. Den andre formen bruker tegnet for den sammenslåtte tegnstrengen til å slå sammen flere enn to tegnstrenger.

Syntaks for form 1:

**CONCAT (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2)**

der:

*tegnuttrykk*                      Uttrykk som evalueres til tegnstrenger.

Syntaks for form 2:

**strenguttrykk1 || strenguttrykk2 || ... strenguttrykkxx**

der:

*strenguttrykk*                      Uttrykk som evalueres til tegnstrenger, atskilt av operatoren for sammenslåing av tegnstrenger || (doble vertikale linjer). Den første strengen slås sammen med den andre strengen for å produsere en midlertidig streng, som deretter slås sammen med den neste strengen, og så videre.

Eksempel:

**Account. "Account Name" || '-' || Account. "Account Location"**

Resultatet kan se slik ut:

**Action Rentals - Hovedkontor**

**INSERT**

Setter inn en angitt tegnstreng på en angitt plassering i en annen tegnstreng, ved å erstatte et angitt antall tegn i målstrengen.

Syntaks:

**INSERT (tegnuttrykk1, n, m, tegnuttrykk2)**

der:

*tegnuttrykk1*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det blir satt inn tegn i.

<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen som skal settes inn.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra starten av den første strengen der en del av den andre strengen settes inn.
<i>m</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn i den første strengen som skal erstattes av den andre strengen i sin helhet.

### LEFT

Returnerer et angitt antall tegn fra venstre i en streng.

Syntaks:

**LEFT (tegnuttrykk, n)**

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra venstre i strengen som returneres.

### LENGTH

Returnerer lengden av en angitt streng i antall tegn. Eventuelt etterfølgende mellomrom tas ikke med i lengden.

Syntaks:

**LENGTH (tegnuttrykk)**

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
--------------------	--

### LOCATE

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer LOCATE-funksjonen verdien 0. Hvis du vil angi en startposisjon for å begynne søket, bruker du LOCATEN-funksjonen i stedet.

Syntaks:

**LOCATE (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2)**

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er uttrykket det skal søkes etter i tegnuttrykket.
<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er uttrykket det skal søkes i.

**LOCATEN**

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Dette er identisk med LOCATE-funksjonen, bortsett fra at søket begynner ved posisjonen som er angitt av et heltallsargument. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer LOCATEN-funksjonen verdien 0. Den numeriske posisjonen som skal returneres, bestemmes av å angi det første tegnet i strengen til å oppta posisjon 1, uavhengig av verdien i heltallsargumentet.

Syntaks:

**LOCATEN (tegnuttrykk1, tegnuttrykk2, n)**

der:

<i>tegnuttrykk1</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes etter.
<i>tegnuttrykk2</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes i.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som ikke er null, og som står for startposisjonen der det skal begynnes å søke etter plasseringsuttrykket.

**LOWER**

Konverterer en tegnstreng til små bokstaver.

Syntaks:

**LOWER (tegnuttrykk)**

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
--------------------	--

### OCTET\_LENGTH

Returnerer bitene, i 8 basisenheter (antallet byte), for en angitt streng.

Syntaks:

**OCTET\_LENGTH** (tegnuttrykk)

der:

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

### POSITION

Returnerer den numeriske posisjonen til en streng som er inni en annen streng. Hvis strengen ikke blir funnet, returnerer funksjonen 0.

Syntaks:

**POSITION** (tegnuttrykk1 IN tegnuttrykk2)

der:

*tegnuttrykk1*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes etter.

*tegnuttrykk2*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Dette er strengen det skal søkes i.

### REPEAT

Gjentar et angitt uttrykk n ganger, der n er et positivt heltall.

Syntaks:

**REPEAT** (tegnuttrykk, n)

### REPLACE

Erstatter angitte tegn i en streng med andre angitte tegn.

Syntaks:



**REPLACE (tegnuttrykk, endringsuttrykk, erstatningsuttrykk)**

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Denne strengen får erstattet tegnene.
<i>endringsuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Angir tegnene i den første strengen som skal erstattes.
<i>erstatningsuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng. Angir tegnene som skal erstattes i den første strengen.

**RIGHT**

Returnerer et angitt antall tegn fra høyre i en streng.

Syntaks:

**RIGHT (tegnuttrykk, n)**

der:

<i>tegnuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
<i>n</i>	Ethvert positivt heltall som står for antallet tegn fra høyre i strengen som returneres.

**SPACE**

Setter inn tomme mellomrom.

Syntaks:

**SPACE (heltall)**

der:

<i>heltall</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.
----------------	--

**SUBSTRING**

Oppretter en ny streng som starter fra et gitt antall tegn i den opprinnelige strengen.

Syntaks:

### **SUBSTRING (tegnuttrykk FROM startposisjon)**

der:

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

*startposisjon*                      Et positivt heltall som indikerer startposisjonen i den første tegnstrengen.

Eksempel:

**SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)**

Resulterer i:

**CDEF**

## **TRIM**

Fjerner angitte innledende og/eller etterfølgende tegn fra en tegnstreng.

Syntaks:

**TRIM (type 'tegn' FROM tegnuttrykk)**

der:

*type*                      **LEADING**                      Fjerner angitte innledende tegn fra en tegnstreng.

**TRAILING**                      Fjerner angitte etterfølgende tegn fra en tegnstreng.

**BOTH**                      Fjerner angitte tegn, både innledende og etterfølgende, fra en tegnstreng.

*tegn*                      Ethvert enkelt tegn. Hvis tegnet og de enkle anførselstegnene utelates fra spesifikasjonen, brukes et mellomrom som standard.

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

**MERKNAD:** Syntaksen **TRIM (tegnuttrykk)** er også gyldig. Dette beskjerer alle innledende og etterfølgende mellomrom.

## **UPPER**

Konverterer en tegnstreng til store bokstaver.

Syntaks:

**UPPER (tegnuttrykk)**

der:

*tegnuttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en tegnstreng.

## Matematiske funksjoner

De matematiske funksjonene utfører matematiske operasjoner.

### Abs

Beregner den absolutte verdien for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

**ABS (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### Acos

Beregner buecosinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

**ACOS (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### Asin

Beregner buesinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

**ASIN (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### Atan

Beregner buetangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

### ATAN (n\_uttrykk)

der:

*n\_uttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Atan2

Beregner buetangens for  $y/x$ , der  $y$  er det første numeriske uttrykket og  $x$  er det andre numeriske uttrykket.

Syntaks:

ATAN2 (n\_uttrykk1, n\_uttrykk2)

der:

*n\_uttrykk (1 og 2)*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Ceiling

Runder av et numerisk uttrykk som ikke er et heltall, til det neste høyere heltallet. Hvis det numeriske uttrykket evalueres til et heltall, returnerer Ceiling-funksjonen dette heltallet.

Syntaks:

CEILING (n\_uttrykk)

der:

*n\_uttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Cos

Beregner cosinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

COS (n\_uttrykk)

der:

*n\_uttrykk*                      Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Cot

Beregner cotangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

**COT (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

**Degrees**

Konverterer et uttrykk fra radianer til grader.

Syntaks:

**DEGREES (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

**Exp**

Beregner verdien e til den angitte potensen.

Syntaks:

**EXP (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

**Floor**

Runder av et numerisk uttrykk som ikke er et heltall, til det neste lavere heltallet. Hvis det numeriske uttrykket evalueres til et heltall, returnerer FLOOR-funksjonen dette heltallet.

Syntaks:

**FLOOR (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

**Log**

Beregner den naturlige logaritmen for et uttrykk.

Syntaks:

### **LOG (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### **Log10**

Beregner basis 10-logaritmen for et uttrykk.

Syntaks:

#### **LOG10 (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### **Mod**

Deler det første numeriske uttrykket på det andre numeriske uttrykket og returnerer restverdien av kvotienten.

Syntaks:

#### **MOD (n\_uttrykk1, n\_uttrykk2)**

der:

*n\_uttrykk (1 og 2)*                    Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### **Pi**

Returnerer den konstante verdien av pi (omkretsen av en sirkel dividert på diameteren av en sirkel).

Syntaks:

#### **PI ()**

### **Power**

Tar det første numeriske uttrykket og opphøyer det til potensen som er angitt i det andre numeriske uttrykket.

Syntaks:

**POWER**(*n\_uttrykk1*, *n\_uttrykk2*)

der:

*n\_uttrykk (1 og 2)*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Radians

Konverterer et uttrykk fra grader til radianer.

Syntaks:

**RADIANS** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Rand

Returnerer et tilfeldig tall mellom 0 og 1.

Syntaks:

**RAND**()

## RandFromSeed

Returnerer et tilfeldig tall basert på en seedet verdi. For en gitt seedet verdi genereres det samme settet med tilfeldige tall.

Syntaks:

**RAND** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Round

Runder av et numerisk uttrykk med en nøyaktighet på n sifre.

Syntaks:

**ROUND** (*n\_uttrykk*, *n*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                    Ethvert positivt heltall som står for antallet sifre (det vil si antallet desimalplasser) det skal rundes av til.

Eksempel:

**ROUND (12. 358, 2)**

Returnerer:

**12, 36**

### Sign

Returnerer verdien 1 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til et positivt tall, verdien -1 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til et negativt tall, og 0 hvis argumentet for det numeriske uttrykket evalueres til null.

Syntaks:

**SIGN (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### Sin

Beregner sinus for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

**SIN (n\_uttrykk)**

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

### Sqrt

Beregner kvadratroten av argumentet for det numeriske uttrykket. Det numeriske uttrykket må være et positivt tall.

Syntaks:

**SQRT (n\_uttrykk)**

der:



*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en positiv numerisk verdi.

## Tan

Beregner tangens for et numerisk uttrykk.

Syntaks:

**TAN** (*n\_uttrykk*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

## Truncate

Avkorter et desimaltall til å returnere et angitt antall desimalplasser.

Syntaks:

**TRUNCATE** (*n\_uttrykk*, *n*)

der:

*n\_uttrykk*            Ethvert uttrykk som evalueres til en numerisk verdi.

*n*                      Ethvert positivt heltall som står for antallet desimalplasser som skal returneres.

Eksempel:

**TRUNCATE** (12. 358, 2)

Returnerer:

12, 35

## Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender

Funksjonene for dato/klokkeslett i kalender manipulerer data i datatyper for dato, klokkeslett og tidsstempel. (Tidsstempeldatatypen er en kombinasjon av dato og klokkeslett.)

Alle datofunksjoner er ISO 8601-kompatible. Dette påvirker særlig funksjoner som *Week\_Of\_Year* og *Week\_Of\_Quarter*, der den innledende uken i året er den første hele uken som inneholder en torsdag. Vi henviser til ISO 8601-standarden for detaljerte opplysninger om hvordan datofunksjoner beregnes.

## Current\_Date

Returnerer dagens dato. Datoen bestemmes av systemet som Oracle CRM On Demand Answers kjører på. Verdien inneholder ikke en klokkeslettkomponent.

Syntaks:

**CURRENT\_DATE**

### Current\_Time

Returnerer gjeldende klokkeslett. Klokkeslettet bestemmes av systemet som Oracle CRM On Demand Answers kjører på. Verdien inneholder ikke en datokomponent.

**Merknad:** Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

**CURRENT\_TIME (n)**

der:

*n* Ethvert heltall som står for antall sifre for hvor nøyaktig sekunder skal vises. Argumentet er valgfritt. Funksjonen returnerer standard nøyaktighet når det ikke er oppgitt et argument.

### Current\_TimeStamp

Returnerer gjeldende dato/tidsstempel. Tidsstempelet bestemmes av systemet som Oracle CRM On Demand Answers kjører på.

**Merknad:** Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

**CURRENT\_TIMESTAMP (n)**

der:

*n* Ethvert heltall som står for antall sifre for hvor nøyaktig sekunder skal vises. Argumentet er valgfritt. Funksjonen returnerer standard nøyaktighet når det ikke er oppgitt et argument.

### Day\_Of\_Quarter

Returnerer et tall (fra 1 til 92) som svarer til dagen i kvartalet for den angitte datoen.

Syntaks:

**DAY\_OF\_QUARTER (datouttrykk)**

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## DayName

Returnerer navnet på ukedagen (på engelsk) for en angitt dato.

Syntaks:

DAYNAME (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## DayOfMonth

Returnerer tallet som svarer til dagen i måneden for en angitt dato.

Syntaks:

DAYOFMONTH (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## DayOfWeek

Returnerer et tall mellom 1 og 7, som svarer til ukedagen for en angitt dato. Tallet 1 svarer til søndag, og tallet 7 svarer til lørdag.

Syntaks:

DAYOFWEEK (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## DayOfYear

Returnerer tallet (fra 1 til 366) som svarer til dagen i året for en angitt dato.

Syntaks:

DAYOFEAR (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

### Hour

Returnerer et tall (fra 0 til 23) som svarer til timen for et angitt klokkeslett. For eksempel: 0 svarer til midnatt, og 23 svarer til klokken 11 om kvelden.

Syntaks:

**hour** (*klokkeslettuttrykk*)

der:

*klokkeslettuttrykk*    Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

### Minute

Returnerer et tall (fra 0 til 59) som svarer til minuttet for et angitt klokkeslett.

Syntaks:

**minute** (*klokkeslettuttrykk*)

der:

*klokkeslettuttrykk*    Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

### Month

Returnerer tallet (fra 1 til 12) som svarer til måneden for en angitt dato.

Syntaks:

**month** (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

### Month\_Of\_Quarter

Returnerer tallet (fra 1 til 3) som svarer til måneden i kvartalet for en angitt dato.

Syntaks:

**month\_of\_quarter** (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## MonthName

Returnerer navnet på måneden (på engelsk) for en angitt dato.

Syntaks:

**MONTHNAME** (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## Now

Returnerer gjeldende tidsstempel. NOW-funksjonen svarer til CURRENT\_TIMESTAMP-funksjonen.

**Merknad:** Denne funksjonen henter gjeldende klokkeslett når rapporten kjøres. Ved å bruke denne funksjonen med et emneområde for analyse kan du unngå at rapporten hurtigbufres, noe som reduserer ytelsen.

Syntaks:

**NOW** ()

## Quarter\_Of\_Year

Returnerer tallet (fra 1 til 4) som svarer til kvartalet i året for en angitt dato.

Syntaks:

**QUARTER\_OF\_YEAR** (*datouttrykk*)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## Second

Returnerer tallet (fra 0 til 59) som svarer til sekundet for et angitt klokkeslett.

Syntaks:

**SECOND** (*klokkeslettuttrykk*)

der:

*klokkeslettuttrykk* Ethvert uttrykk som evalueres til et klokkeslett.

### TimestampAdd

TimestampAdd-funksjonen legger til et angitt antall intervaller i et angitt tidsstempel. Ett enkelt tidsstempel returneres.

Syntaks:

**TimestampAdd** (*intervall*, *heltallsuttrykk*, *tidsstempeluttrykk*)

der:

<i>intervall</i>	Det angitte intervallet. Gyldige verdier er:  SQL_TSI_SECOND  SQL_TSI_MINUTE  SQL_TSI_HOUR  SQL_TSI_DAY  SQL_TSI_WEEK  SQL_TSI_MONTH  SQL_TSI_QUARTER  SQL_TSI_YEAR
<i>heltallsuttrykk</i>	Ethvert uttrykk som evalueres til et heltall. Dette er antallet intervaller som skal legges til.
<i>tidsstempeluttrykk</i>	Tidsstempelet som brukes som utgangspunkt i beregningen.

Hvis heltallsuttrykket eller tidsstempeluttrykket som sendes til denne funksjonen, er null, returnerer funksjonen verdien null.

I det enkleste scenariet legger denne funksjonen bare den angitte heltallsverdien (heltallsuttrykk) til den aktuelle komponenten i tidsstempelet, basert på intervallet. Å legge til en uke er det samme som å legge til sju dager, og å legge til et kvartal er det samme som å legge til tre måneder. En negativ heltallsverdi fører til subtrahering (gå tilbake i tid).

En overflyt i den angitte komponenten (for eksempel over 60 sekunder, 24 timer, 12 måneder og så videre) fører til at det må legges et passende intervall til neste komponent. Når du for eksempel legger til dagskomponenten i et tidsstempel, vurderer funksjonen om det er overflyt og tar hensyn til antallet dager i en bestemt måned (inkludert skuddår når februar har 29 dager).

Når du legger til månedskomponenten i et tidsstempel, kontrollerer funksjonen om det resulterende tidsstempelet har et tilstrekkelig antall dager for dagskomponenten. Hvis du for eksempel legger 1 måned til 2000-05-31, resulterer ikke dette i 2000-06-31 fordi juni ikke har 31 dager. Funksjonen reduserer dagskomponenten til siste dagen i måneden, 2000-06-30 i dette eksemplet.

Et lignende problem oppstår når du legger til årskomponenten for et tidsstempel som har februar som månedskomponent og 29 som dagskomponent (det vil si den siste dagen i februar i et skuddår). Hvis det resulterende tidsstempellet ikke faller på et skuddår, reduserer funksjonen dagskomponenten til 28.

Nedenfor vises eksempler på TimestampAdd-funksjonen:

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempellet når 3 dager legges til 2000-02-27 14:30:00. Siden februar 2000 er et skuddår, returnerer dette et enkelt tidsstempel på 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP' 2000-02-27 14:30:00')
```

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempellet når 7 måneder legges til 1999-07-31 0:0:0. Dette returnerer et enkelt tidsstempel på 2000-02-29 00:00:00. Legg merke til reduksjonen av dagskomponenten til 29 på grunn av at februar er en kortere måned.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP' 1999-07-31 00:00:00')
```

Kodeeksemplet nedenfor ber etter det resulterende tidsstempellet når 25 minutter legges til 2000-07-31 23:35:00. Dette returnerer et enkelt tidsstempel på 2000-08-01 00:00:00. Legg merke til videreføringen av overflyt gjennom månedskomponenten.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP' 2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

TimeStampDiff-funksjonen returnerer det totale antallet angitte intervaller mellom to tidsstempler.

Syntaks:

```
TimestampDiff (intervall, tidsstempeluttrykk1, tidsstempeluttrykk2)
```

der:

<i>intervall</i>	Det angitte intervallet. Gyldige verdier er:  SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Tidsstempellet som skal trekkes fra det andre tidsstempellet.
<i>timestamp_expression2</i>	Det andre tidsstempellet, tidsstempeluttrykk1, trekkes fra dette tidsstempellet for å finne

differansen.

Hvis et tidsstempel på null sendes til denne funksjonen, returneres en nullverdi.

Denne funksjonen bestemmer først tidsstempelkomponenten som svarer til den angitte intervallparameteren. SQL\_TSI\_DAY svarer for eksempel til dagskomponenten, og SQL\_TSI\_MONTH svarer til månedskomponenten.

Funksjonen ser deretter på de høyere rangerte komponentene for begge tidsstempler for å beregne det totale antallet intervaller for hvert tidsstempel. Hvis for eksempel det angitte intervallet svarer til månedskomponenten, beregner funksjonen det totale antallet måneder for hvert tidsstempel ved å legge til månedskomponenten og tolv ganger årskomponenten.

Til slutt trekker funksjonen fra det første tidsstempelets totale antall intervaller fra det andre tidsstempelets totale antall intervaller.

TimestampDiff-funksjonen runder opp til neste heltall når oppdelte intervaller står for en krysning av en intervallgrense. For eksempel: Differansen i år mellom 1999-12-31 og 2000-01-01 er ett år fordi det oppdelte året står for en krysning fra ett år til det neste (det vil si 1999 til 2000). Til sammenligning er differansen mellom 1999-01-01 og 1999-12-31 null år fordi det oppdelte intervallet i sin helhet faller i et bestemt år (det vil si 1999).

Ved beregning av differansen i uker beregner funksjonen differansen i dager og dividerer på sju før avrunding.

Ved beregning av differansen i kvartaler beregner funksjonen differansen i måneder og dividerer på tre før avrunding.

### TimestampDiff-funksjonen og resultateksempel

Følgende kodeeksempel ber om en differanse i dager mellom tidsstemplene 1998-07-31 23:35:00 og 2000-04-01 14:24:00. Verdien 610 returneres. Legg merke til at skuddåret i 2000 fører til en ekstra dag.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP' 1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP' 2000-04-01 14:24:00')
```

## Week\_Of\_Quarter

Returnerer et tall (fra 1 til 13) som svarer til uken i kvartalet for den angitte datoen.

Syntaks:

```
WEEK_OF_QUARTER (datouttrykk)
```

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

## Week\_Of\_Year

Returnerer et tall (fra 1 til 53) som svarer til uken i året for den angitte datoen.

Syntaks:



**WEEK\_OF\_YEAR** (datouttrykk)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

**Year**

Returnerer året for den angitte datoen.

Syntaks:

**YEAR** (datouttrykk)

der:

*datouttrykk*      Ethvert uttrykk som evalueres til en dato.

Eksempel:

**YEAR (CURRENT\_DATE)**

## Konverteringsfunksjoner

Konverteringsfunksjonene konverterer en verdi fra ett format til et annet.

**Cast**

Endrer datatypen for en verdi eller en nullverdi til en annen datatype. Denne endringen kreves før du bruker verdier av en datatype i en funksjon eller operasjon som forventer en annen datatype.

Syntaks:

**CAST (uttrykk|NULL AS datatype)**

Følgende datatyper kan få endret verdi:

**CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING**

Det kan hende at enkelte måltyper ikke støttes, alt etter kildedatatypen. Hvis kildedatatypen er en BIT-streng, må måldatatypen være en tegnstreng eller en annen BIT-streng.

Eksempel:

Eksemplet nedenfor endrer (CASTer) årlige inntekter til en INTEGER-verdi for å fjerne desimalplassene og deretter til en CHARACTER-verdi, slik at den kan slås sammen med en tegnlitteral (teksten 'K'):

**CAST ( CAST ( Account. "Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'**

### IfNull

Tester om et uttrykk evalueres til en nullverdi. Hvis dette er tilfellet, tilordnes den angitte verdien til uttrykket.

Syntaks:

```
IFNULL (uttrykk, verdi)
```

### ValueOf()

Bruk VALUEOF-funksjonen i et uttrykksverktøy eller filter til å referere til verdien av en øktvariabel som er definert i Oracle CRM On Demand Answers. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Øktvariabler](#) (på side 994).

Øktvariabler må brukes som argumenter for VALUEOF-funksjonen. Se øktvariablene navn for navn.

Eksempel:

Slik bruker du verdien for en øktvariabel med navnet NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Du må bruke det fullt kvalifiserte navnet når du skal referere til en øktvariabel.

## Systemfunksjoner

Systemfunksjoner returnerer verdier relatert til økten.

### Bruker

Returnerer gjeldende Oracle CRM On Demand-brukers bruker-ID. Denne ID-en er unik for hver bruker.

Syntaks:

```
USER ()
```

## Operatorer

Operatorer brukes til å kombinere uttrykkelementer for å danne bestemte typer sammenligninger i et uttrykk.

Operator	Funksjon i et uttrykk
+	Plusstegn for addisjon
-	Minustegn for subtraksjon
*	Gangetegn for multiplikasjon

Operator	Funksjon i et uttrykk
/	Deletegn for divisjon
	Sammenslåing av tegnstrenger
(	Åpen parentes, for grupperingsoperasjoner
)	Lukket parentes, for grupperingsoperasjoner
>	Større enn-tegn, som indikerer høyere verdier enn sammenligningen
<	Mindre enn-tegn, som indikerer lavere verdier enn sammenligningen
=	Er lik-tegn, som indikerer lik verdi
<=	Mindre enn eller er lik-tegn, som indikerer like verdier eller lavere verdier enn sammenligningen
>=	Større enn eller er lik-tegn, som indikerer like verdier eller høyere verdier enn sammenligningen
<>	Ikke lik, som indikerer høyere eller lavere verdier, men ikke like verdier
AND	AND-binding, som indikerer krysning med én eller flere betingelser for å danne en sammensatt betingelse
OR	OR-binding, som indikerer sammenslåing med én eller flere betingelser for å danne en sammensatt betingelse
NOT	NOT-binding, som indikerer at en betingelse ikke er oppfylt
,	Komma, som brukes til å skille elementer i en liste

## Case-uttrykk

Case-uttrykk er byggeklosser for å opprette betingede uttrykk som kan produsere forskjellige resultater for forskjellige kolonneverdier.

### Case (Switch)

Denne formen av et case-uttrykk kalles også for CASE (Lookup). Verdien i uttrykk1 undersøkes og deretter WHEN-uttrykkene. Hvis uttrykk1 svarer til et WHEN-uttrykk, tilordnes verdien i det tilsvarende THEN-uttrykket.

Hvis uttrykk1 svarer til et uttrykk i flere WHEN-uttrykk, tilordnes bare uttrykket som følger det første treffet.

Hvis ingen av WHEN-uttrykkene samsvarer, tilordnes verdien som er angitt i ELSE-uttrykket. Hvis det ikke er angitt noe ELSE-uttrykk, tilordnes verdien NULL.

Se også uttrykket Case (If).

Syntaks:

```
CASE uttrykk1
  WHEN uttrykk THEN uttrykk
  {WHEN uttrykk... THEN uttrykk...}
  ELSE uttrykk
END
```

Der:

**CASE**

Starter CASE-uttrykket. Må følges av et uttrykk og ett eller flere WHEN- og THEN-uttrykk, et valgfritt ELSE-uttrykk og END-nøkkelordet.

**WHEN**

Angir betingelsen som må oppfylles.

**THEN**

Angir verdien som skal tilordnes hvis det tilsvarende WHEN-uttrykket er oppfylt.

**ELSE**

Angir verdien som skal tilordnes hvis ingen av WHEN-betingelsene er oppfylt. Hvis utelatt, brukes ELSE NULL.

**END**

Avslutter CASE-uttrykket.

### Eksempel

```
CASE Score- par
  WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
  WHEN -4 THEN 'Må være Tiger'
  WHEN -3 THEN 'Tre under par'
  WHEN -2 THEN 'To under par'
  WHEN -1 THEN 'Birdie'
  WHEN 0 THEN 'Par'
  WHEN 1 THEN 'Bogey'
  WHEN 2 THEN 'Dobbel Bogey'
  ELSE 'Trippel Bogey eller verre'
END
```

I eksemplet ovenfor må WHEN-uttrykkene gjenspeile en streng likhet. WHEN-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er ugyldig fordi sammenligningsoperatorer ikke er tillatt.

## Case (If)

Denne formen av Case-uttrykket evaluerer hver WHEN-betingelse. Hvis oppfylt, tilordnes verdien i det tilsvarende THEN-uttrykket.

Hvis ingen av WHEN-betingelsene oppfylles, tilordnes standardverdien som er angitt i ELSE-uttrykket. Hvis det ikke er angitt noe ELSE-uttrykk, tilordnes verdien NULL.

Se også uttrykket Case (Switch).

Syntaks:

```
CASE
    WHEN forespurt_betingelse1 THEN uttrykk1
    {WHEN forespurt_betingelse2 THEN uttrykk2}
    {WHEN forespurt_betingelse... THEN uttrykk...}
    ELSE uttrykk
END
```

Der:

**CASE**

Starter CASE-uttrykket. Må følges av ett eller flere WHEN- og THEN-uttrykk, et valgfritt ELSE-uttrykk og END-nøkkelordet.

**WHEN**

Angir betingelsen som må oppfylles.

**THEN**

Verdien som skal tilordnes hvis det tilsvarende WHEN-uttrykket er oppfylt.

**ELSE**

Angir verdien hvis ingen av WHEN-betingelsene er oppfylt. Hvis utelatt, brukes ELSE NULL.

**END**

Avslutter CASE-uttrykket.

### Eksempel

**CASE**

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under par'
```

```
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
```

```

    WHEN score-par = 1 THEN ' Bogey'
    WHEN score-par = 2 THEN ' Dobbel  Bogey'
    ELSE 'Trippel  Bogey eller verre'
END

```

I motsetning til Switch-formen av CASE-uttrykket tillater WHEN-uttrykkene i If-formen sammenligningsoperatorer. WHEN-betingelsen

```

    WHEN < 0 THEN ' Under par'

```

er gyldig.

## Øktvariabler

Øktvariabler inneholder forhåndsdefinerte verdier for en bruker, og initialiseres når en bruker logger på Oracle CRM On Demand. Når øktvariablene er initialisert, endres de ikke i løpet av en økt. Øktvariabler er private verdier for en bruker, og hver forekomst av en øktvariabel kan initialiseres med ulike verdier for ulike brukere. Du finner dem i følgende områder: Tittelvisninger, visninger for fortellende tekst, kolonnefiltre, kolonneformler, instrumentpanelledetekster og så videre.

Den mest vanlige måten å bruke en øktvariabel på, er å referere til den i en kolonnefilterbetingelse i en rapport når du vil begrense resultatene dynamisk. Grensen er basert på verdien for en øktvariabel, for eksempel inneværende regnskapsår og -måned.

Du refererer til en øktvariabel med syntaksen NQ\_SESSION.{Variabelnavn}. Hvis du vil referere til den i en kolonneformel, bruker du syntaksen VALUEOF(NQ\_SESSION.Variabelnavn).

CURRENT_DT	Gjeldende dato og klokkeslett.
COMPANY_LANG	Selskapets standardspråk.
COMPANY_TIMEZONE	Selskapets standard tidssone.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Selskapets standardland.
CURRENT_MONTH	Inneværende regnskapsmåned for brukerøkten. Verdiene er fra 1 til 12.
CURRENT_QTR	Inneværende regnskapskvartal for brukerøkten. Verdiene er fra 1 til 4.
CURRENT_YEAR	Inneværende regnskapsår for brukerøkten. En firesifret verdi, for eksempel 2011.
DISPLAYNAME	Navnet til gjeldende bruker.
LAST_QTR	Forrige kvartal.
LAST_QTR_YEAR	Året for forrige kvartal.
LAST_YEAR	Forrige år.

NEXT_QTR	Neste kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	Året for neste kvartal.
NEXT_YEAR	Neste år.
QAGO	Forrige kvartal.
QTR_BEFORE_LAST	To kvartaler siden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Året for to kvartaler siden.
REPLUSER	Påloggings-ID-en til gjeldende bruker.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for tjeneren og selskapets standardtidsstempel. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_ALIAS	Alias for gjeldende bruker.
USER_COMPANY_CURCY	Selskapets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for brukeren og selskapets standardtidsstempel. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_DEFAULT_CURCY	Brukerens standardvaluta.
USER_FISCAL_CALENDAR	Første måned i regnskapsåret for gjeldende bruker.
USER_LANG	Brukerens standardspråk.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Forskyvningen (i minutter) mellom tidsstempelen for brukeren og tidsstempelen for tjeneren. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Den oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_TIMESTAMP	Tidsstempelen for brukeren basert på tidssoneinnstillingen som er definert i brukerprofilen. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.
USER_TIMEZONE	Tidssonebeskrivelsen som er definert i brukerprofilen. Verdien for denne variabelen angis når du logger på. Variabelen oppdateres ikke i løpet av økten.

YAGO	Forrige år.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år siden.
YEAR_MINUS_TWO	To år siden.
YEAR_PLUS_TWO	To år fra nå.

## Om rapportytelse

Rapportytelse er et viktig hensyn for selskaper med store datavolumer og mange brukere. Jo større og mer omfattende selskapets rapporteringsbehov blir, jo viktigere er rapportytelsen. Hvis du forstår hvordan Oracle CRM On Demand Answers effektivt kompenserer og behandler data med hurtigbufring og under vanskelige forhold, vil du kunne utvikle rapporter med best mulig ytelse.

Dette emnet inneholder en beskrivelse av den innebygde hurtigbufningsmekanismen som muliggjør kort responstid samt den forventede ytelsen under den nattlige oppdateringen og ved bruk av emneområder for rapportering i stedet for analytiske emneområder. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapportytelse, se [Optimalisere ytelsen](#) (på side 997).

## Om hurtigbufring

Når rapporter og spørringer kjøres fra analytiske emneområder, hurtigbufres spørringsresultatene. Spørringsbufferen i Oracle CRM On Demand Answers gjør det mulig å behandle senere spørringsforespørsler raskere, uten å måtte gå tilbake til databasen. Denne reduksjonen muliggjør en kortere spørringsresponstid. I tillegg til kortere spørringsresponstid bidrar denne funksjonen til å konservere nettverksressurser og eliminere dyr databasebehandling. Spørringene trenger ikke å være identiske for å dra nytte av denne spørringsbufringen. Selv et delsett av en tidligere kjørt spørring med en filterbetingelse eller den samme spørringen med færre kolonner kan bruke hurtigbufferen som er generert i en tidligere spørring. Datasynligheten ivaretas fullt ut i forhold til spørringsbufring. Ettersom databasen oppdateres under den trinnvise oppdateringen, blir spørringsbufferen ryddet og fylt på nytt når et nytt sett med spørringer kjøres senere.

Spørringsbufring støttes bare for rapporter og spørringer fra analytiske emneområder. Sanntidsrapporter og -spørringer er ikke aktivert for spørringsbufring, men både sanntidsrapporter/-spørringer og historiske rapporter/spørringer bruker en Web-tjenerbuffer. Web-tjenerbufferen er ikke den samme som spørringsbufferen som støttes i Oracle CRM On Demand Answers. Web-tjenerbufferen for sanntidsspørringer og historiske spørringer eksisterer i minst 10 minutter etter at den er opprettet eller brukt, men den ryddes etter 60 minutter. Noen spørringer kan bli ryddet etter kortere tid enn 60 minutter, avhengig av antall forespørsler som kjøres.

## Analytiske (historiske) rapporter kontra rapporteringsrapporter (sanntidsrapporter)

Spørringer som kjøres fra analytiske (historiske) emneområder, er forholdsmessig raskere enn spørringer som kjøres fra emneområder for rapportering (i sanntid). De analytiske emneområdene bruker et spesialisert datalager som er utviklet og optimalisert utelukkende for analyse og rapportering, mens sanntidsemneområdene bruker databasen som er optimalisert for å støtte transaksjonsaktivitetene når et lite



postvolum leses, skrives og oppdateres ekstremt raskt. Når sanntidsemneområder brukes, må spørringene derfor konkurrere om databaseressurser som også må dekke behovene for transaksjonsoppdateringer i Oracle CRM On Demand. Dette påvirker ytelsen til både Oracle CRM On Demand og sanntidsspørringer. På grunn av behovet for å støtte rapportering av mest mulig oppdaterte data, er ikke sanntidsemneområdene aktivert for spørringsbufring, noe som ytterligere reduserer spørringsytelsesproblemer, også for identiske spørringer.

Bruk bare sanntidsemneområder når det er viktig å få de aller mest oppdaterte dataene, eller når de historiske emneområdene ikke oppfyller rapporteringsbehovene.

## Rapportytelse under den nattlige oppdateringen

Spørringsytelsen for sanntidsrapporter påvirkes i noen grad under den nattlige oppdateringsprosessen, ettersom dataene som hentes for å besvare forespørselen, også leses av den nattlige oppdateringsprosessen for å fylle datalageret som danner grunnlaget for de historiske emneområdene. Spørringsytelsen for historiske rapporter påvirkes imidlertid ikke under den nattlige oppdateringsprosessen, ettersom det tas et stillbilde av datalageret når den nattlige oppdateringen starter, og brukerne dirigeres til denne replikerte kopien. Når den nattlige oppdateringen er fullført, omdirigeres brukerne automatisk til det oppdaterte datalageret. Brukerne merker ikke noe til denne funksjonaliteten.

## Optimalisere ytelsen

Hver gang du åpner en rapport eller analyse, hentes dataene fra databasen, behandles på rapporteringstjeneren og vises på siden. Jo mer sammensatt analysen er, jo lengre tid kan det ta å sende en spørring til databasen for å hente og presentere dataene. Dette emnet inneholder retningslinjer som hjelper deg å opprette rapporter som vises så raskt som mulig.

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Les gjennom de forhåndsdefinerte rapportene i Oracle CRM On Demand. Disse rapportene dekker kanskje de fleste rapporteringsbehovene dine.
- Ta opplæringskurs.
- Samle rapporteringsbehovene dine, og få dem godkjent av andelseierne.
- Kontroller innstillingene i nettleseren for å sikre at nettleserklienten er riktig konfigurert for ytelse.
- Lær om rapportytelse. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om rapportytelse](#) (på side 996).

## Om emneområder

Du kan bruke de to emneområdetypene, avhengig av rapporterings- og forretningsbehovene.

Emneområdene for analyse bør brukes når det er mulig for å bygge rapporter. Disse emneområdene er bygd med et spesielt konstruert datalager som er finjustert for bedre spørringsytelse. Datalageret som brukes til emneområder for analyse, oppdateres hver dag. Rapporter som bygges ved hjelp av disse emneområdene, vises raskere enn emneområder for rapportering, selv for store og sammensatte spørringer.

Emneområdene for rapportering er bygd med den samme databasen som der alle andre brukertransaksjoner i applikasjonen forekommer, og de konkurrerer dermed om de samme ressursene som applikasjonen er avhengig av, når data skal hentes for rapporter.

### Retningslinjer for bruk av et emneområde for rapportering

Følg disse retningslinjene hvis du bruker et emneområde for rapportering:

- Når det er mulig, bruker du felt fra adressemappene (utvidet).
- Når det er mulig, minimerer du bruken av følgende:
  - Egendefinerte plukklistefelt.
  - Felt fra hvilken som helst mappe av typen Eid av bruker. Bruk i stedet feltet Eier.
  - Felt fra mappen Primær kontaktperson i mappen Firma.
  - CAST-funksjoner for dato- eller dato/klokkeslett-felt.
  - Feltene Overordnet firma, Sist endret av, Opprettet av og Leder.
  - Felt fra mapper av datotypen, for eksempel Opprettelsesdato og Lukningsdato.

Selv om disse mappene gir en enkel måte å gruppere datoattributtet til uke, måned, kvartal eller år på, vil bruk av dem også gjøre spørringen mer sammensatt, og det vil ha innvirkning på rapportytelsen. Bruk i stedet dato- eller dato/klokkeslett-felt fra mappen Primær posttype, når det er mulig. Åpne for eksempel emneområdet Salgsmulighet og velg feltet Lukningsdato i mappen Salgsmuligheter i stedet for et felt fra mappen Lukningsdato.

### Retningslinjer for forbedret ytelse

Følg disse retningslinjene for å forbedre ytelsen:

#### Bygg rapporter trinnvis

Gjør følgende:

- Start i det små, og test rapporten mens du bygger den. Begynn med noen få felt, og test dem før du legger til flere kolonner.
- Test filtrene for å finne ut hvilken rekkefølge som er best å bruke.

Ulike rekkefølger kan øke eller redusere ytelsen, men dette finner du bare ut av gjennom prøving og feiling.

#### Minimer bruk av posttyper som krysser felt eller kolonner

Følg disse retningslinjene:

- **Kolonner.** Når du velger kolonner fra flere posttyper for analysen, gjør du dataspørringen mer sammensatt. Dette kan påvirke hastigheten ved visning av resultater. Du må derfor tenke over dette når du tar med felt som krysser posttyper, i en rapport.
- **Kolonnevelgere.** Hold alle kolonnevelgere innenfor samme posttype. Når det er mulig, unngår du å bruke en kolonnevelger som krysser over til en annen posttype.
- **Ledetekster.** Prøv å få alle ledetekster til å referere til felt i samme posttypemappe.

## Bruk indekserte felt

Gjør følgende:

- Bruk indekserte felt til å filtrere data i sanntidsrapporter.  
Indekserte felt er optimalisert, slik at rapportresultatene vises raskere.
- Planlegg fremover når du konfigurerer data, slik at du sikrer at de riktige dataene er lagret i de indekserte feltene.  
Hvis du følger denne fremgangsmåten, kan du bygge rapporter som bruker de indekserte feltene, og bygge dem inn på de beste stedene. Oracle CRM On Demand har også et begrenset antall indekserte egendefinerte felt. Antallet varierer etter feltype og posttype.

## Begrens organisasjonshierarkiet til fem nivåer

Jo høyere en bruker er i organisasjonshierarkiet, jo flere data returneres, og jo saktere kjører rapporten. Begrens derfor hierarkiet til maksimalt fem nivåer.

## Bruk filtre

Bruk av filtre begrenser datamengden som returneres når du åpner en analyse. Filtring kan øke hastigheten på kjøring av rapporten.

- Bruk filtre som første trinn i bygging av en rapport. Hvis selskapet har mange data, må du ikke kjøre den første forhåndsvisningen av en rapport før du har brukt filtre.
- Filtrer kjørepостtypen som en prioritet. Når du bruker et emneområde for aktiviteter, filtrerer du for eksempel Aktiviteter.
- Velg de mest restriktive filtrene først, og reduser deretter restriksjonene etter behov ved å prøve deg frem.

Du bør imidlertid tenke over disse retningslinjene når du legger til filtre:

- Hvis et filter refererer til en kolonne med en underliggende CASE-formel, kan dette filteret ha negativ innvirkning på rapporteringsytelsen, avhengig av formelen og hvilken relatert behandling som er nødvendig. Når du filtrerer et felt i en CASE-setning eller en annen formel, prøver du deg frem for å finne ut hvordan filtreringen har innvirkning på rapporteringsytelsen.
- Still deg selv disse spørsmålene før du bruker en CASE-formel:
  - Kan denne klassifiseringen utføres i Oracle CRM On Demand ved hjelp av funksjonen Arbeidsflyt?
  - Viser klassifiseringskoden i andre rapporter? I så fall kan du vurdere å opprette en ny kolonne og bygge en arbeidsflyt for å fylle den.
- En rapport som filtrerer et egendefinert datofelt, kan kjøre raskere enn en lignende rapport som filtrerer et egendefinert dato/klokkeslett-felt, ettersom alle dato/klokkeslett-felt involverer omregning av tidssoner, og dette har innvirkning på rapporteringsytelsen. Når det er mulig, bør du derfor filtrere egendefinerte datofelt i stedet for egendefinerte dato/klokkeslett-felt.
- Unngå å bruke et OR-ledd på ulike posttyper eller kolonner (for eksempel der SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Prøv i stedet følgende:
  - Fjern OR-leddet, og utfør videre klassifisering i pivottabellen.

- Del rapporten inn i flere mindre rapporter, og slå sammen resultatene ved hjelp av den kombinerte analysen.

### **Følg retningslinjene for å definere ledetekster**

Du kan definere ledetekster for rapporten i trinn 3 på siden Bygg og vis analyse i Oracle CRM On Demand. Med disse ledetekstene kan brukere som åpner den ferdige rapporten, foreta valg for å begrense dataene i rapporten. Ved kjøring av en rapport som bruker ledetekster, påvirkes brukerens opplevelse av behandlingstiden for ledetekster og behandlingstiden for rapporten.

Gjør følgende hvis du legger til ledetekster i rapporten:

- Minimer antallet ledetekster som brukes i en rapport.
- Unngå å bruke bilder med høy oppløsning i bildeledetekster. Det anbefales at du ikke bruker et bilde i en rapport som overskrider 100 punkter per tomme (ppt). Bruk bilder med 50 ppt eller lavere for best ytelse.
- Når du definerer ledetekster, velger du Ingen eller Alle verdier på menyen Hvilke verdier skal vises for brukeren for raskest ytelse. Unngå å bruke valget Filtre begrensede verdier. Dette valget begrenser ledetekstvalgene som vises i rapporten. Restriksjonen er basert på andre filtre og ledetekster som brukes på rapporten. Hvis en rapport inneholder store mengder data, kan dette valget redusere rapporteringsytelsen.

Når du skal velge Ingen, Alle verdier eller Filtre begrensede verdier, anbefales det at du opprettholder balansen mellom nivået på rapporteringsytelsen du vil ha, og den optimale presentasjonen av valgbare verdier for brukerne.

### **Angi neddrillingskoblinger i detaljrapporter**

Gjør følgende i stedet for å opprette en rapport som presenterer en lang liste med datatabeller og diagrammer:

- Utform en første rapport som viser sammendragsopplysningene eller trendene, og la brukeren drille ned i detaljene.
- Bygg rapporter for mer detaljerte opplysninger ved hjelp av data fra den første rapporten. Angi deretter neddrillingskoblinger i sammendragsrapporten.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler rapporter til tabeller.

### ***Slik kobler du rapporter til tabeller***

- 1 Klikk på ikonet Formater kolonne for å åpne dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 2 Klikk på fanen Kolonneformat.
- 3 Velg Naviger i rullegardinlisten Verdisamhandlingstype.
- 4 Se etter en detaljert rapport du vil drille ned på, i feltet Naviger til en annen analyse, og klikk deretter på OK.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du kobler rapporter til diagrammer.

### ***Slik kobler du rapporter til diagrammer***

- 1 Klikk på ikonet Flere diagramvalg på siden Rediger diagram (under feltet for rapporttittel for analyse, til venstre på siden).
- 2 Klikk på fanen Samhandling.
- 3 Velg naviger, og se etter en detaljert rapport du vil drille ned på fra diagrammet.

### **Begrense antallet settoperasjoner**

Du kan bruke avanserte funksjoner til å kombinere spørringer. Deretter kan du utføre settoperasjoner, for eksempel sammenslåinger, kryssinger og andre sammenføyningshandlinger på spørringene for å bygge en endelig rapport. Jo flere spørringsresultater som kombineres, jo lengre behandlingstid trengs for å kjøre den endelige rapporten. Den raskeste behandlingen får du ved å begrense antallet settoperasjoner til maksimalt tre.

### **Klargjøre HTML-kode og beretninger**

Gjør følgende når du bruker HTML i forbindelse med SQL:

- Kontroller at HTML-koden er tydelig og nøyaktig, og at den ikke inneholder unødvendige koder eller overflødige opplysninger.
  - Kontroller at beretningene er tydelige og nøyaktige, og at de ikke inneholder unødvendige instruksjoner.
- Nøyaktige beretninger gjør den angitte formateringen mer effektiv og reduserer ytelsesproblemer.

### **Fjerne kolonner i pivottabeller**

Du kan bruke pivottabeller til å vise rapporten i flere visninger uten å skrive flere rapporter, men de kan også ha innvirkning på ytelsen. Når det er mulig, fjerner du kolonner som ikke brukes i selve pivottabellen, fra rapportkriteriene (i trinn 1, Definer kriterier).

### **Bruke pivoterte resultater i diagram**

Når det er mulig, bruker du valget Pivoterte resultater for diagram for hver pivottabell som må ha et diagram, i stedet for å opprette en separat diagramvisning. Flere diagrammer i en rapport kan gi behov for mer behandling, ettersom Oracle CRM On Demand må opprette diagrammene individuelt i stedet for samtidig med pivottabellen.

### **Kontrollere at rapporter kan skaleres**

Rapporter kjøres kanskje bra i en test før alle produksjonsdataene er importert. Når produksjonsdataene er importert, kan det økte datavolumet ha negativ innvirkning på rapporteringsytelsen. Hvis du holder på å implementere Oracle CRM On Demand, bør du ta deg tid til å teste og finjustere rapporter flere ganger etter at alle produksjonsdataene er importert.

### Bruk optimalisert kode og UTC-felt i filtre

Mange emneområder for rapportering inneholder spesialfelt i dimensjonene som er optimalisert for å redusere spørringstiden når de brukes i filtre. Optimaliserte felt slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensjonen Firma har for eksempel feltet Firmatype. Det finnes også et felt med navnet Firmatypekode, som er den optimaliserte versjonen av feltet Firmatype. Optimaliserte og ikke-optimaliserte felt gir de samme resultatene i rapporter, men bruk av det optimaliserte feltet i filteret gir raskere spørringer. Denne metoden er raskere enn å bruke det ikke-optimaliserte feltet. Hvis du bruker disse feltene i filterbetingelser, kan du redusere antall tabellsammenslåinger og unngå tidsstempelkonverteringer som er basert på selskapets tidssone.

**Merknad:** Disse optimaliserte feltene støtter språkoversettelser for alle støttede språk, men endring av posttypenavn støttes ikke.

Hvis du vil fastslå om det finnes optimaliserte filtreringsfelt for et bestemt emneområde for rapportering, se etter overskriften *Optimaliserte filtreringsfelt* i hjelpesystemet for det aktuelle emneområdet.

# 15 Instrumentpaneler

---

På hjemmesiden for instrumentpaneler vises en liste over instrumentpanelene som er tilgjengelige for deg. Instrumentpaneler kan vise lagrede forespørsler, bilder, diagrammer, tabeller, tekst fra Oracle CRM On Demand Answers og koblinger til Web-områder og dokumenter. Et *instrumentpanel* består av en eller flere sider, som vises som faner øverst i instrumentpanelet.

Oracle CRM On Demand inneholder forhåndsdefinerte instrumentpaneler. I tillegg kan brukere som har rettigheten Håndter instrumentpaneler i rollen, opprette interaktive instrumentpaneler som gir egendefinerte visninger av bedriftsmessige og eksterne opplysninger. Hvis rollen din har denne rettigheten, kan du bruke instrumentpanelredigering i Oracle CRM On Demand Answers til å legge til innhold i et interaktivt instrumentpanel ved å dra og slippe innholdet fra en utvalgsrute til oppsettsiden for instrumentpanelet. Oppsettsiden består av kolonner for å justere innholdet, og hver kolonne har områder med innhold. Et instrumentpanels utseende, for eksempel bakgrunnsfarger og tekststørrelse, kontrolleres av stiler. Du kan også endre instrumentpanelets utseende i dialogboksen Kosmetisk formatering.

**MERKNAD:** Du kan ikke endre de forhåndsdefinerte instrumentpanelene i Oracle CRM On Demand.

Interaktive instrumentpaneler kan ha tre typer innhold:

- Instrumentpanelobjekter
- Innhold som er lagret i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen
- Visninger av mapper i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen

## Begrensninger som gjelder når du oppretter eller viser instrumentpaneler

Legg merke til følgende begrensninger når du oppretter eller viser interaktive instrumentpaneler:

- En bruker som oppretter eller redigerer et interaktivt instrumentpanel, kan legge til rapporter i instrumentpanelet han eller hun har tilgang til.

Rapportene lagres i mapper. Tilgang til disse mappene bestemmes av brukerroller. Med rettigheten Håndter instrumentpaneler kan brukerne opprette og redigere interaktive instrumentpaneler. Rettigheten Håndter egendefinerte rapporter er ikke inkludert i denne rettigheten. Rettigheten Håndter egendefinerte rapporter gir full tilgang til alle rapportundermapper og rapporter i den delte mappen for hele selskapet. For flere opplysninger om visning av mapper, se emnene [Rapporter](#) (på side 707) og [Konfigurere visning av delte rapportmapper for brukere](#) (se "[Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper](#)" på side 722).

- Rapportene som legges til i de interaktive instrumentpanelene, er kanskje ikke synlige for alle brukerne i selskapet. Tilgang til rapporter avhenger av brukerrollen.

Hvis en brukers rolle ikke tillater brukeren å vise en bestemt rapport i et instrumentpanel, vises en feilmelding i instrumentpanelet.

- Hvis en rapport slettes etter at den er blitt lagt til i et instrumentpanel, vises et utropstegn (!) ved siden av rapportnavnet i instrumentpanelredigeringen for en bruker som redigerer instrumentpanelet. Hvis en bruker viser instrumentpanelet, vises en feilmelding.
- Periodene i rapportene kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en standardkalender. Selskapets regnskapsår kan for eksempel begynne 1. juni i hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret regnskapskalenderen i Oracle CRM On Demand, bør du være forsiktig når du vurderer historiske analyser hvis de strekker seg over flere år. Hvis dataene i rapportene er basert på den forrige regnskapskalenderen, kan de ikke justeres etter dataene som bruker en ny regnskapskalender.

Tabellen nedenfor beskriver begrepene i instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers.

Termin	Definisjon
Kolonner	Kolonner brukes til å justere innholdet i et instrumentpanel. Innholdet plasseres i områder i kolonnene. Du kan opprette så mange kolonner du vil på en instrumentpanelside. Hver nye instrumentpanelside inneholder automatisk én tom kolonne med ett tomt område. Kolonnene som brukes i instrumentpaneler, er ikke de samme som kolonnene som brukes i rapporter.
Instrumentpanelobjekt er	Instrumentpanelobjekter er elementer som bare brukes i et instrumentpanel. Eksempler på instrumentpanelobjekter er områder med innhold og navigeringskoblinger.
Mapper	Mapper er organisasjonsanordninger med innhold som er lagret i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen, for eksempel forespørsler som er opprettet med Oracle CRM On Demand Answers. En mappe ligner på en UNIX-katalog eller en Microsoft Windows-mappe.
Sider	Kolonnene og områdene med innholdet i et instrumentpanel finner du på sider. Hvert instrumentpanel har minst én side. I instrumentpanelredigering identifiseres sider av faner øverst i instrumentpanelet. Flere sider brukes til å organisere innholdet. Du kan for eksempel ha følgende sider: <ul style="list-style-type: none"><li>■ En side til å lagre resultater fra Oracle CRM On Demand Answers, som du refererer til hver dag</li><li>■ En side som inneholder koblinger til Web-områdene til leverandørene dine</li><li>■ En side som kobler deg til bedriftsintranettet</li></ul>
Resultater	Resultater, som også kalles rapporter, er utdataene som returneres fra Oracle CRM On Demand-tjeneren. Resultatene samsvarer med forespørselskriteriene som er angitt ved hjelp av Oracle CRM On Demand Answers. Standardformatet for å vise resultater i et instrumentpanel er i en tabell. Resultater kan også vises i andre formater, for eksempel diagrammer. Du kan undersøke og analysere resultater, lagre dem, skrive dem ut eller laste dem ned til et regneark.
Områder	Områder vises i kolonner i oppsettet av instrumentpanelet. Her finner du innholdet du drar og slipper fra utvalgsruten, og du bruker dem til å organisere innholdet i en kolonne.



Termin	Definisjon
Stiler	Stiler kontrollerer hvordan instrumentpaneler og resultater formateres for visning, for eksempel fargen på tekst og koblinger, skrift og skriftstørrelse, kantlinjer i tabeller, farger og attributter i diagrammer og så videre. Stiler organiseres i mapper som inneholder overlappende stilark (CSS-filtyper), bilder og diagrammaler. Du kan overstyre enkelte elementer i stilarkene, for eksempel tabellkantlinjer og tekststørrelse, når du formaterer resultater i Oracle CRM On Demand Answers.
Presentasjonskatalog	Innhold som opprettes ved hjelp av Oracle CRM On Demand Answers, lagres i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen. Innholdstypene som lagres i presentasjonskatalogen, inkluderer: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forespørsler som er opprettet med Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ Filtre som er brukt på resultater</li> <li>■ Opplysninger om instrumentpaneler</li> </ul>

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Håndtere instrumentpaneler](#) (på side 1005)
- [Rapporter](#) (på side 707)

## Håndtere instrumentpaneler

Hvis rollen din har rettigheten Håndter instrumentpaneler, kan du bruke redigeringsprogrammet for instrumentpanel i Oracle CRM On Demand Answers til å opprette og redigere interaktive instrumentpaneler. Utfør følgende oppgaver for å håndtere instrumentpaneler:

- [Opprette interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1006)
- [Legge til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1007)
- [Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1008)
- [Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter](#) (på side 1019)
- [Slette instrumentpanelobjekter](#) (på side 1020)
- [Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1021)
- [Endre PDF-valg og utskriftvalg i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1020)
- [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1023)
- [Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel](#) (på side 1026)
- [Vise instrumentpaneler](#) (på side 1027)
- [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1027)

- [Om emneområder i rapporter](#) (på side 737)
- [Bruksnotater om emneområder](#) (på side 1028)

# Opprette interaktive instrumentpaneler

Dette emnet beskriver hvordan du oppretter et nytt interaktivt instrumentpanel.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik oppretter du et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Klikk på koblingen Håndter instrumentpaneler på siden Instrumentpanel.
- 3 Klikk på Nytt instrumentpanel på siden Håndter instrumentpaneler.
- 4 Skriv inn navnet på og beskrivelsen av instrumentpanelet på siden Rediger instrumentpanel, og klikk deretter på Lagre.  
Siden Håndter instrumentpaneler vises på nytt.
- 5 Klikk på koblingen Utforming for instrumentpanelet du har opprettet, på siden Håndter instrumentpaneler.

Instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene. Navnet på det nye instrumentpanelet vises øverst på siden.

**MERKNAD:** Nylig opprettede instrumentpaneler inneholder én tom side. I instrumentpaneler som bare inneholder én side, vises ikke sidenavnet som en fane øverst i instrumentpanelet. Sidenavn i vises øverst i et instrumentpanel bare når instrumentpanelet inneholder flere sider.

**MERKNAD:** Maksimalt antall instrumentpaneler som kan vises på rullegardinmenyen Instrumentpaneler, er 199. Hvis du oppretter flere instrumentpaneler, får du ikke tilgang til dem via rullegardinmenyen Instrumentpaneler.

Når du har opprettet instrumentpanelet, kan du legge til innhold. For opplysninger om hvordan du håndterer innhold i instrumentpanelet, kontrollerer instrumentpanelets utseende og legger til sider i instrumentpaneler, se følgende emner:

- [Legge til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1007)
- [Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1008)
- [Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1021)
- [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1023)

## Navigere til instrumentpanelredigering

I instrumentpanelredigering i Oracle CRM On Demand Answers kan du legge til innhold i interaktive instrumentpaneler. Du kan også kontrollere utseendet til instrumentpaneler, gi dem nytt navn og slette objekter fra dem.

**MERKNAD:** Du kan ikke endre de forhåndsdefinerte instrumentpanelene i Oracle CRM On Demand.

Dette emnet beskriver hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering for å arbeide med eksisterende interaktive instrumentpaneler. Hvis du vil opprette et nytt instrumentpanel, se [Opprette interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1006).

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik navigerer du til instrumentpanelredigering*

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Klikk på koblingen Håndter instrumentpaneler på siden Instrumentpanel.
- 3 Velg Utforming på menyen på postnivå for instrumentpanelet du vil redigere, på siden Håndter instrumentpaneler.

Instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu, uavhengig av de andre Oracle CRM On Demand-sidene.

Prosedyren nedenfor forklarer hvordan du velger instrumentpanelsiden du vil arbeide med.

### *Slik velger du en instrumentpanelside*

**MERKNAD:** Hvis du allerede arbeider på en instrumentpanelside, lagres alle endringer du har gjort på siden du arbeider på, når du utfører denne handlingen.

- Velg siden du vil redigere, fra rullegardinlisten Side ved siden av navnet på instrumentpanelet på siden for instrumentpanelredigering.

## Legge til sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til sider i et interaktivt instrumentpanel.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik legger du til en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).

- 2 Klikk på ikonet Legg til instrumentpanelside i nærheten av toppen av siden i instrumentpanelredigeringen.



- 3 Skriv inn et navn på og en beskrivelse av instrumentpanelsiden.
- 4 Klikk på OK.

Den nye siden vises i instrumentpanelet.

**MERKNAD:** Hvis det bare er én side i instrumentpanelet, vises ikke sidenavnet på en fane. Fane vises bare når det er flere enn én side, slik at du kan klikke på fanene for å flytte deg fra side til side.

## Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler

Emnene nedenfor beskriver hvordan du legger til og viser innhold på sider i interaktive instrumentpaneler.

**MERKNAD:** Når du skal opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din ha rettigheten Håndter instrumentpaneler.

- [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007)
- [Legge til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1007)
- [Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1009)
- [Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1011)
- [Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1011)
- [Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1012)
- [Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1015)
- [Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1015)
- [Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1016)
- [Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1017)
- [Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1018)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om interaktive instrumentpaneler i følgende emner:

**1008** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- [Opprette interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1006)
- [Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter](#) (på side 1019)
- [Slette instrumentpanelobjekter](#) (på side 1020)
- [Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1021)
- [Endre PDF-valg og utskriftvalg i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1020)
- [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1023)
- [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1027)

## Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler

Dette emnet forklarer hvordan du kontrollerer utseendet på instrumentpanelsidene ved hjelp av instrumentpanelredigeringen. For flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigeringen, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### Arbeide med kolonner på sider i interaktive instrumentpaneler

Kolonner brukes til å justere innholdet i et instrumentpanel. Innholdet plasseres i områder i kolonnene. Du kan legge til eller fjerne kolonner, angi bredden i piksler eller som en prosent av instrumentpanelsiden og bryte kolonner.

Når du har flere kolonner på en instrumentpanelside, kan du bryte kolonnene for å ordne dem på siden. (Dra og slipp-funksjonen endrer ikke posisjonen for kolonnene.) Hvis du for eksempel har to kolonner side ved side og bryter kolonnen til høyre, flyttes den under den første kolonnen, og begge kolonnene strekker seg over bredden de opprinnelig dekket da de var side ved side. Hvis du har tre kolonner side ved side og bryter kolonnen i midten, flyttes de to ytre kolonnene under den første kolonnen, og den første kolonnen strekker seg over bredden som opprinnelig ble dekket av de to første kolonnene.

#### *Slik legger du til en ny kolonne*

- Klikk på ikonet Legg til kolonne i nærheten av toppen av siden i instrumentpanelredigeringen.



Kolonnen legges til på instrumentpanelsiden.

#### *Slik angir du bredden på en kolonne*

- 1 Klikk på Egenskaper, og velg Kolonneegenskaper.

- 2 Klikk på koblingen Flere formateringsvalg i dialogboksen Kolonneegenskaper.
- 3 Angi kolonnebredden under Flere formateringsvalg:
  - Hvis du vil angi bredden i piksler, angir du antallet piksler, for eksempel 200.
  - Hvis du vil angi bredden som en prosentdel av instrumentpanelsiden, bruker du prosenttegnet (%), for eksempel 20 %.
- 4 Klikk på OK.

### ***Slik bryter du en kolonne***

- Klikk på Egenskaper, velg Sett inn kolonneskift og velg ønsket type bryting.  
Hvis du bryter kolonnen på nytt, tilbakestilles kolonneoppsettet til det forrige oppsettet.

## **Legge til områder på sider i interaktive instrumentpaneler**

Områder brukes i kolonner til å plassere innholdet i et instrumentpanel. Områder justeres vertikalt som standard. Du kan dra så mange områder du vil til en kolonne.

Hvis du drar og slipper innhold i en kolonne uten først å legge til et område for innholdet, opprettes et område automatisk.

Hvis du drar et område fra en kolonne og inn i en annen kolonne, blir innholdet i dette området også tatt med.

### ***Slik legger du til et område i en kolonne***

- Gå til utvalgsruten, og dra og slipp et områdeobjekt fra området Instrumentpanelobjekter i kolonnen.  
Kolonnen utheves når du er i riktig posisjon i kolonnen til å slippe området.

## **Få områder til å vises horisontalt på sider i interaktive instrumentpaneler**

Områder justeres vertikalt som standard.

### ***Slik får du områder til å vises horisontalt***

- Klikk på Egenskaper for området, og velg Ordne horisontalt.

## **Lagre endringer på sider i interaktive instrumentpaneler**

Du kan lagre endringene når som helst.

### ***Slik lagrer du endringer på en side i et interaktivt instrumentpanel***

Utfør en av følgende handlinger:

- Klikk på Lagre.
- Gå ut av siden du arbeider med i instrumentpanelredigeringen.

Endringene lagres hvis du legger til eller redigerer en annen side, endrer egenskapene for instrumentpanelet eller endrer en ledetekst, et filter eller en forespørsel.

## Få innhold til å vises under betingelser på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan få et helt område i et instrumentpanel og innholdet i området til å vises betinget basert på de returnerte resultatene for en bestemt Oracle CRM On Demand Answers-forespørsel. Du kan bruke denne funksjonaliteten til å veilede brukere når de viser instrumentpanelene. For flere opplysninger om å veilede brukere på denne måten, se [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1027).

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik får du innhold til å vises betinget på en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på Egenskaper for området med innholdet på siden i instrumentpanelredigeringen, og velg deretter Veiledet navigering.
- 3 Angi valgene i dialogboksen Egenskaper for veiledet navigering, og bla gjennom presentasjonskatalogen for å velge forespørselen.
- 4 Klikk på OK.

## Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler

Navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler kan være statiske eller betingede. Statiske koblinger vises alltid. Betingede koblinger vises bare hvis resultatene overholder visse kriterier. Du kan bruke denne funksjonaliteten til å veilede brukere mens de viser instrumentpanelene. For flere opplysninger om navigering med veiledning, se [Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1027).

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik legger du til en navigeringskobling med veiledning på en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Dra og slipp et objekt for en navigeringskobling med veiledning fra utvalgsruten på siden i instrumentpanelredigeringen til et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på knappen Egenskaper for koblingen.
- 4 Gjør følgende i egenskapsdialogboksen for navigeringskobling med veiledning:
  - Hvis du vil gjøre koblingen betinget, angir du Ja for valget Referansekildeforespørsel og angir deretter kildeforespørselen.
  - Angi koblingsegenskapene.**MERKNAD:** Oppgi hele banen for URL-adresser.
- 5 Klikk på OK.

## Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til tekstkoblinger og bildekoblinger i et instrumentpanel og angi hva som skal skje når en bruker klikker på koblingene. Du kan for eksempel dirigere brukere til et annet Web-område eller instrumentpanel, åpne dokumenter, starte applikasjoner eller utføre en hvilken som helst annen handling som støttes i nettleseren. Du kan også legge til bare et bilde eller tekst, uten koblinger.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik legger du til en tekstkobling eller en bildekobling på en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Dra og slipp et koblings- eller bildeobjekt fra utvalgsruten på siden i instrumentpanelredigeringen til et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på knappen Egenskaper for objektet.  
Dialogboksen Koblingsegenskaper eller Bildeegenskaper vises.
- 4 Angi valgene:
  - For en tekstkobling skriver du inn teksten i feltet Bildetekst.



- For en bildekobling angir du plasseringen for og navnet på bildet i feltet Bilde.

Angi plasseringen som en URL-adresse. Nedenfor vises et par eksempler:

`http://imageserver/MittBilde.gif`

`/DashboardFiles/bilde.gif`

Hvis bildet ikke finnes på den lokale tjeneren, må `http://` tas med i URL-adressen. Hvis bildet skal brukes i et delt miljø, må det finnes på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere.

Hvis du vil ha en bildetekst for bildet, skriver du inn bildeteksten i feltet Bildetekst og bruker rullegardinlisten Oppsett til å velge hvor bildeteksten skal vises i forhold til bildet.

## 5 Angi hva som skal skje når brukeren klikker på teksten eller bildet:

- Hvis du vil angi at en forespørsel eller et instrumentpanel skal vises når brukeren klikker på koblingen eller bildet, angir du målet som Forespørsel eller Instrumentpanel. Klikk deretter på Bla gjennom for å velge forespørselen eller instrumentpanelet.
- Hvis du vil angi en annen handling, for eksempel åpning av et Web-område, et dokument eller et program, angir du målet som en URL-adresse og skriver inn hele banen i feltet som følger etter målvalgene. Velg om målet skal vises i brukerens eksisterende nettleservindu eller i et nytt vindu, i målområdet.

En kobling er definert som en hvilken som helst URL-adresse (Uniform Resource Locator) som nettleseren kan tolke. URL-adresser kan peke mot Web-områder, dokumenter, bilder, FTP-områder, nyhetsgrupper og så videre. Nedenfor vises eksempler på gyldige URL-adresser, alt etter hvilken nettleser du bruker:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Se tabellen nedenfor for flere opplysninger om typene internt eller eksternt innhold du kan koble til.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren kan opprette en virtuell katalog kalt `\Instrumentpanelfiler` på presentasjonstjeneren for delte dokumenter og tilordne den virtuelle katalogen til en delt nettverkskatalog med samme navn. Med denne virtuelle katalogen kan brukere med riktige tillatelser publisere filer i denne mappen og henvise til disse filene senere via de relative URL-navnene i stedet for de fullt kvalifiserte navnene på delte ressurser i nettverket, for eksempel `\Instrumentpanelfiler\Årsrapport.doc` i stedet for `\\SharedServer\CommonShare\Instrumentpanelfiler\Årsrapport.doc`.

**TIPS:** Legg merke til opplysningene nedenfor når du velger om målet skal vises i brukerens eksisterende nettleservindu eller i et nytt vindu. For hver handling, bortsett fra å sende post og kjøre et program, kan du styre hvordan koblingen skal vises. Velg det gjeldende vinduet der du vil at handlingen skal skje, i visningsruten i instrumentpanelet. Instrumentpanelet blir værende aktivt, men i bakgrunnen. Velg et nytt vindu når du vil at handlingen skal skje i et nytt nettleservindu.

**MERKNAD:** Hvis du bare vil legge til tekst eller et bilde, uten koblinger, lar du feltet som følger etter målvalgene, være tomt.

## 6 Klikk på OK.

Tabellen nedenfor viser koblingsvalg for å legge til en tekstkobling eller en bildekobling ved hjelp av instrumentpanelredigeringen.

Koblingsvalg	Kommentarer
Web-område eller dokument	<p>Du må finne URL-adressen for området eller dokumentet. Du kan kopiere måladressen fra adresse- eller plasseringsboksen i nettleseren og deretter lime den inn.</p> <p>For et Web-område kan du utelate delen <b>http: //</b> i URL-adressen hvis adressen er på Web-tjeneren din, for eksempel intranettområdet ditt.</p> <p>Hvis URL-adressen er på organisasjonens Web-tjener, kan du angi den relative adressen for filen. For eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><b>\Instrumentpanelfiler\Logo.gif</b></p>
Lokalt eller delt dokument	<p>Hvis dokumentet skal brukes i et delt miljø, må det være på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Eksempler på dokumenttyper du kan åpne, er regneark med nylige salgsrapporter, en lysbildepresentasjon som lanserer et nytt produkt, et Microsoft Word-dokument som inneholder selskapets årsrapport, en grafikkfil som inneholder et kart fra flyplassen til bedriftens hovedkontor, og så videre.</p> <p>Hvis dokumentet bare skal brukes av deg, kan følgende være et eksempel på et mål:</p> <p style="text-align: center;"><b>c: \mi ndatamaski n\rapporter\rapport. doc</b></p> <p>For et delt dokument må du oppgi UNC-navnet, for eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><b>\\ALLUSERS\rapporter\rapport. doc</b></p>
Sende e-post til en angitt bruker	<p>Du må vite mailto-URL-adressen, for eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><b>mai l to: support@oracl e. com</b></p> <p>Når brukeren velger denne koblingen, startes e-postapplikasjonen med feltet Til utfyllt. (Nettleseren styrer startingen av e-postprogrammet.)</p>
Kjøre et program	<p>Hvis programmet skal brukes i et delt miljø, må det være på en nettverksstasjon som er tilgjengelig for alle brukere. Du kan bruke denne funksjonen til å laste ned og kjøre en applikasjon. (Operativsystemet styrer starten av applikasjonen.) Hvis du for eksempel ønsker å starte Microsoft Word bare til eget bruk, kan følgende være et eksempel på et mål:</p> <p style="text-align: center;"><b>c: \MSOFFICE\OFFICE\wi nword. exe</b></p> <p>For et program med lisens for flere brukere på en delt stasjon, må du angi UNC-navnet for plasseringen, for eksempel:</p> <p style="text-align: center;"><b>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\wi nword. exe</b></p>
Oppdatere nettleseren ved hjelp av JavaScript	<p>Nettleseren må støtte JavaScript for at du skal kunne bruke eksemplet nedenfor.</p> <p style="text-align: center;"><b>j avascr i pt: wi ndow. locati on. rel oad()</b></p> <p>Velg Gjeldende vindu i målområdet.</p>

## Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til en visning av en mappe i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen og innholdet i mappen, for eksempel lagrede forespørsler, i et instrumentpanel. Hvis du for eksempel har en samling av lagrede forespørsler du kjører ofte, kan du åpne mappen i instrumentpanelet, navigere til en lagret forespørsel og klikke på den for å kjøre den.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik legger du til en visning av en mappe i presentasjonskatalogen på en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Gå til utvalgsruten, og dra og slipp et mappeobjekt på et område på instrumentpanelsiden.
- 3 Klikk på knappen Egenskaper for mappen.  
Dialogboksen Mappeegenskaper vises.
- 4 Bla gjennom for å velge mappen, og klikk på OK.
- 5 Klikk på OK for å lagre egenskapene.

## Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler

Du kan legge til innhold som du eller andre allerede har lagret i en delt mappe eller et instrumentpanel, for eksempel ledetekster og rapporter i instrumentpanelet. Når du skal finne innholdet, kan du bla gjennom og se etter mappen i presentasjonskatalogen der innholdet er lagret, eller etter instrumentpanelet der det vises.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### ***Slik legger du til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler***

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).

- 2 Åpne utvalgsruten på siden i instrumentpanelredigeringen, og naviger til mappen eller instrumentpanelet med innholdet du vil legge til i instrumentpanelet, under Lagret innhold.

- 3 Finn innholdet du vil legge til, og dra og slipp det på et område på instrumentpanelsiden.

Dette trinnet legger til en snarvei til innholdet som var lagret i presentasjonskatalogen. Hvis innholdet endres, gjenspeiles endringen på instrumentpanelsiden.

For opplysninger om hvordan du redigerer egenskapene for ledetekster og rapporter i instrumentpaneler, se [Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1017).

## **Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler**

Du kan kontrollere hvordan resultater vises når en bruker driller ned i en rapport i et interaktivt instrumentpanel. Resultatene kan vises på en av følgende måter:

- De nye resultatene kan vises direkte i instrumentpanelet og erstatte den opprinnelige rapporten.

Dette er standard virkemåte. Området for den opprinnelige rapporten skaleres automatisk for å gi plass til de nye resultatene.

- Hele instrumentpanelet kan erstattes med de nye resultatene.

Denne virkemåten kontrolleres av valget for Drill på stedet i instrumentpanelredigeringen. Dette valget angis på områdenivå, noe som betyr at det gjelder for alle rapporter i området som det kan drilles i. Brukerne kan klikke på Tilbake i nettleseren for å gå tilbake til den opprinnelige rapporten eller instrumentpanelet.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### ***Slik kontrollerer du hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler***

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).

- 2 Klikk på knappen Egenskaper for området på siden i instrumentpanelredigeringen, og angi et valg for Drill på stedet:

- Hvis du vil vise de nye resultatene direkte i instrumentpanelet, merker du av for Drill på stedet. Et merke vises ved siden av dette valget når det er valgt. Dette er standard virkemåte.
- Hvis du vil erstatte instrumentpanelet med de nye resultatene, fjerner du merket for Drill på stedet.

## Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler

Du kan redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler som er lagt til fra presentasjonskatalogen.

**MERKNAD:** Når du redigerer egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler slik det er beskrevet her, lagres også alle andre endringer du gjør på siden du arbeider med.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik redigerer du egenskapene for en ledetekst i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på knappen Egenskaper for ledeteksten i instrumentpanelet på siden i instrumentpanelredigeringen, og klikk på Endre.  
Ledetekstsiden i instrumentpanelet vises.
- 3 Angi endringene i ledeteksten i instrumentpanelet.
- 4 Klikk på Lagre for å lagre ledeteksten i instrumentpanelet.

### *Slik redigerer du egenskapene for en rapport*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på knappen Egenskaper for rapporten på siden i instrumentpanelredigeringen.
- 3 Velg egenskapen du vil endre:
  - Visningsresultater  
Hvis du velger Innebygd i område, utføres forespørselen automatisk, og resultatene vises direkte i instrumentpanelet. Dette er valgt som standard for rapporter.

Du kan også velge å vise forespørselen som en kobling som brukere må klikke på for å utføre forespørselen, og du kan angi om resultatene skal vises i instrumentpanelet eller i et separat vindu.

- Rapportkoblinger

Dette åpner dialogboksen Rapportkoblinger, der du kan velge koblingene du vil skal vises med rapporten på instrumentpanelsiden.

- Vis visning

Dette valget viser de tilgjengelige visningene av rapporten som er utformet i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan velge hvilken visning du vil vise.

- Endre forespørsel

Dette valget viser fanen Kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, der du kan endre forespørselen som genererer rapporten.

## Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler

I instrumentpanelredigeringen i Oracle CRM On Demand Answers gir en formateringsdialogboks tilgang til og kontroll over de visuelle attributtene for instrumentpaneler. Alt etter hvilket objekt du formaterer, vises forskjellige valg i dialogboksen, for eksempel skrift, celle- og kantlinjekontroller, bakgrunnsfarge og flere formateringsvalg, for eksempel celleutfylling. Formateringen virker inn på det visuelle utseendet til kolonnene og områdene i et instrumentpanel, for eksempel bakgrunnsfarge og kantlinjer.

Når valg for horisontal og vertikal justering vises, ligner de på valg for tekstjustering i tekstbehandlingsprogrammer. Vertikal justering har ingen innvirkning hvis ikke kolonnen strekker seg over flere rader i de andre kolonnene.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik bruker du formatering på et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).

- 2 Klikk på knappen Egenskaper for en kolonne eller et område på siden i instrumentpanelredigeringen, og velg Kolonneegenskaper eller Formater område.

- 3 Foreta valg for familie, størrelse, farge, stil (for eksempel fet) og eventuelle effekter du vil bruke (for eksempel understreking), for skrift under Skrift.

**MERKNAD:** Dette valget er ikke tilgjengelig for alle elementer.

- 4 Konfigurer justering og bakgrunnsfarge under Celle.

**MERKNAD:** Når det gjelder vannrett justering, er venstrejustering det vanligste for tekstdata. Når det gjelder numeriske data, er høyrejustering det vanligste.

Loddrett justering har ingen innvirkning med mindre kolonnen strekker seg over flere rader i andre kolonner.

- 5 Foreta valg for kantlinjeposisjon, farge og format for cellen under Kantlinje.

**TIPS:** Du kan velge eller oppheve valg av egendefinerte kantlinjer ved å klikke på øverste, nederste, venstre og høyre kantlinje i nærheten av rullegardinlisten Posisjon.

- 6 Klikk på Flere formateringsvalg, og angi verdier for bredden og høyden på innholdet i cellen samt mellomrom over, under, til venstre og til høyre for innholdet, for å formatere mellomrom i cellen.  
Verdiene angis i piksler.
- 7 Foreta valg under Valg for egendefinert CSS-format hvis du vil overstyre format- og klasseelementene som er angitt i stilark for Oracle CRM On Demand Answers:

- a Klikk på innstillingene du vil bruke.

- b Angi stedet for klassen, formatet eller stilarket.

**MERKNAD:** De avanserte stilformateringsvalgene for format er for brukere som har erfaring fra arbeid med gjennomgripende stilark.

- 8 Klikk på OK.

## Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter

Instrumentpanelobjekter i et interaktivt instrumentpanel som ikke allerede har et navn, tilordnes et standardnavn, for eksempel Område 1, Kobling 1 og så videre. Du kan gi nytt navn til instrumentpanelobjekter for å tilordne meningsfulle og beskrivende navn.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik gir du nytt navn til et instrumentpanelobjekt på en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på knappen Gi nytt navn for instrumentpanelobjektet på siden i instrumentpanelredigeringen.
- 3 Skriv inn et nytt navn for instrumentpanelobjektet i dialogboksen Gi nytt navn.
- 4 Klikk på OK.

## Slette instrumentpanelobjekter

Du kan slette instrumentpanelobjekter fra sider i interaktive instrumentpaneler. Hvis instrumentpanelobjektet du sletter, allerede er lagret i Oracle CRM On Demand-presentasjonskatalogen, slettes objektet bare fra instrumentpanelsiden. Det slettes ikke fra presentasjonskatalogen. (Legg merke til at brukere med riktige tillatelser kan redigere innholdet i presentasjonskatalogen ved å klikke på Håndter i fanen Katalog i utvalgsruten i Oracle CRM On Demand Answers.)

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik sletter du et instrumentpanelobjekt fra en side i et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på Slett for instrumentpanelobjektet på siden i instrumentpanelredigeringen.  
**MERKNAD:** Når du sletter en kolonne, kan det hende at de andre kolonnene på siden skaleres automatisk for å beholde kolonnejusteringen.

## Endre PDF-valg og utskriftsvalg i interaktive instrumentpaneler

Du kan angi sideinnstillingene og topptekst- og bunntekstinnhold for PDF-utdataene fra et interaktivt instrumentpanel. Instrumentpaneler og visninger trykkes i Adobe Acrobat PDF-format. Du må ha Adobe Reader 6.0 eller senere for å skrive ut ved hjelp av Adobe PDF.

Formatering av topp- og bunntekst vises i HTML- og PDF-utdata.

**MERKNAD:** Utskriftsvalgene du angir, brukes bare på PDF-utdataene. Hvis du skriver ut PDF-filen på en lokal skriver eller nettverksskriver, brukes utskriftsvalgene som er angitt i nettleseren, for eksempel valget for papirstørrelse.

### *Slik endrer du PDF- og utskriftsvalg*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på ikonet for egenskaper for PDF og utskriftskontroll nesten øverst i arbeidsområdet.





Dialogboksen PDF- og utskriftskontroll vises.

- 3 Velg sideinnstillinger.
- 4 Gjør følgende hvis du vil legge til en topp- eller bunntekst:
  - a Angi ønsket valg, og klikk på Rediger.
  - b Bruk valgene i dialogboksen til å bygge topp- eller bunnteksten.  
Topp- og bunntekster kan inneholde opptil tre linjer hver.
  - c Klikk på knappen Formatering for å bruke kosmetisk formatering på et topp- eller bunntekstelement.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om kosmetisk formatering, se [Bruke formatering på interaktive instrumentpaneler](#) (se "[Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler](#)" på side 1018).
  - d Klikk på OK for å lagre topp- eller bunnteksten.
- 5 Klikk på OK når du er ferdig med å endre PDF- og utskriftsvalgene.

## Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler

Du kan angi egenskapene for hele instrumentpanelet, for eksempel stilen som skal brukes, og du kan slette, endre rekkefølgen på og skjule sider. Når du endrer egenskapene for instrumentpanelet, lagres automatisk endringer du har gjort på siden du arbeider med.

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

### *Slik får du tilgang til siden Instrumentpanelegenskaper for et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Klikk på ikonet Instrumentpanelegenskaper i nærheten av toppen av siden i instrumentpanelredigeringen.



Siden Instrumentpanelegenskaper vises.

### Velge en stil for et interaktivt instrumentpanel

Stiler kontrollerer hvordan instrumentpaneler og resultater formateres for visning. Opprinnelig formateres resultater ved hjelp av en standardstil. I Oracle CRM On Demand finner du forhåndsdefinerte stiler du kan velge mellom.

#### *Slik velger du en stil for et interaktivt instrumentpanel*

- Velg stilen du vil bruke fra rullegardinlisten Stil, under Generelle egenskaper på siden Instrumentpanelegenskaper.

### Legge til en beskrivelse for et interaktivt instrumentpanel

Beskrivelser lagres, men vises ikke i instrumentpanelene.

#### *Slik legger du til en beskrivelse for et interaktivt instrumentpanel*

- Skriv inn en beskrivelse for instrumentpanelet i boksen Beskrivelse på siden Instrumentpanelegenskaper.

### Gi nytt navn til, slette, endre rekkefølgen på og skjule sider i interaktive instrumentpaneler

Dette emnet inneholder prosedyrer som beskriver hvordan du gir nytt navn til, sletter, endrer rekkefølgen på og skjuler sider i interaktive instrumentpaneler. Du finner sidene for instrumentpanelet i området Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper. Sidene er oppført i samme rekkefølge som fanene.

Når du endrer navn på et instrumentpanel, kan du beholde brukernes referanser til det gamle navnet. Denne handlingen oppretter en snarvei med det gamle navnet som peker mot instrumentpanelet som har fått nytt navn i presentasjonskatalogen.

Hvis du arbeider med en instrumentpanelside, kan du skjule den fra brukerne til endringene er fullført.

**ADVARSEL:** Du kan ikke angre handlingene som er beskrevet i prosedyrene nedenfor, ved å klikke på Avbryt.

#### *Slik gir du nytt navn til en side i et interaktivt instrumentpanel*

- Klikk på ikonet Gi nytt navn under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper for å åpne siden Gi nytt navn til element, og følg instruksjonene på denne siden.

#### *Slik sletter du en side i et interaktivt instrumentpanel*

- Klikk på ikonet Slett under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper, og bekreft slettingen når du blir bedt om det.

***Slik endrer du rekkefølgen på en side i et interaktivt instrumentpanel***

- Hvis du vil flytte en instrumentpanelside oppover i listen, klikker du på pil opp for siden under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper.

Fanen for siden flyttes til venstre i instrumentpanelet.

- Hvis du vil flytte en instrumentpanelside nedover i listen, klikker du på pil ned for siden under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper.

Fanen for siden flyttes til høyre i instrumentpanelet.

***Slik skjuler du en side i et interaktivt instrumentpanel***

- Merk av for Skjul side for siden under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper.

Siden holder seg synlig for alle brukere som for øyeblikket viser den.

**MERKNAD:** Du kan ikke endre tillatelsene på en instrumentpanelside. Ikonet Sikkerhet under Instrumentpanelsider på siden Instrumentpanelegenskaper er deaktivert.

***Slik endrer du valutaen som vises på en side i et interaktivt instrumentpanel***

- Velg valutamenyen, og velg en ny valuta for rapporten.

Hvis du vil bruke denne funksjonaliteten, må du inkludere den forhåndsbygde ledeteksten Aktive valutaer for selskap i instrumentpanelet. For flere opplysninger om hvordan du legger til forhåndsbygd innhold, for eksempel en ledetekst, i et instrumentpanel, se [Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler](#) (på side 1023). Når du har lagt til denne forhåndsbygde ledeteksten i instrumentpanelet, velger du valutamenyen og en ny valuta for rapporten. Alle valutafelt i instrumentpanelet oppdateres for å vise den valgte valutaen. Listen over valutaer er begrenset til valutaene som det er definert en vekslingskurs for.

## Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler

En instrumentpanelledetekst filtrerer resultatene av de innebygde forespørslene og viser bare resultatene som oppfyller ledetekstkriteriene. En instrumentpanelledetekst kan filtrere alle forespørslene som er bygd inn i et instrumentpanel, eller bare forespørsler på bestemte instrumentpanelsider.

Du velger kolonnene og operatorene for instrumentpanelledeteksten, angir hvordan ledeteksten skal se ut på instrumentpanelet og hvordan brukerne kan velge verdiene. Valgene dine fastsetter innholdet i rapportene som er bygd inn på instrumentpanelet eller instrumentpanelsiden. I hver forespørsel du vil filtrere, må alle kolonner i instrumentpanelledeteksten finnes i projeksjonslisten eller i filteret, eller begge steder. Kolonnene i forespørselen må ha filtrene angitt, eller filterbetingelsen må være satt til Blir bedt om. Kolonner i ledeteksten som ikke er inkludert i forespørselen, vil ikke filtrere forespørselen.

Hvis du tar med flere kolonner i en instrumentpanelledetekst, kan du begrense brukernes alternativer for de etterfølgende valgene. Anta for eksempel at én kolonne filtrerer etter Region, mens den neste kolonnen filtrerer etter Distrikt. Hvis du merker av for Begrens for Distrikt, kan du begrense kolonnen Distrikt slik at den

bare viser distrikter som oppfyller brukerens valg for Region. Hvis brukeren velger region øst fra ledeteksten for Region, vil ledeteksten for Distrikt bare vise distriktene fra region øst.

**MERKNAD:** De begrensede kolonnene begrenses av alle de andre kolonnene i ledeteksten. Hvis ledeteksten for eksempel inneholder kolonner for År, Region og Distrikt, og det er merket av for Begrens for Distrikt, vil verdiene som vises for Distrikt, være begrenset av de angitte verdiene i Region og År.

Hvis du deklarerer en presentasjonsvariabel i en instrumentpanelledetekst, kan variabelen også bli referert til i ulike deler av en rapport. Den angitte verdien i instrumentpanelledeteksten kan deretter bli vist (ved hjelp av presentasjonsvariabelen) i forespørselsresultater som vises på instrumentpanelet.

Når du har opprettet en instrumentpanelledetekst, lagrer du den i en delt mappe. Når du har lagret en instrumentpanelledetekst, kan du legge den til på et instrumentpanel.

**Før du begynner.** Rollen din må inkludere rettigheten Håndter instrumentpaneler for at du skal kunne opprette og redigere ledetekster for interaktive instrumentpaneler.

### *Slik oppretter du en ledetekst for et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på koblingen Utform analyser.  
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu.
- 3 Klikk på hvilket som helst emneområde i vinduet Oracle CRM On Demand Answers, og klikk deretter på ikonet Ny instrumentpanelledetekst øverst i området.  
En liste over emneområder vises.
- 4 Velg emneområdet som inneholder kolonnen du vil bruke som filter, fra listen over emneområder.  
Ledetekstsiden i instrumentpanelet vises.

**MERKNAD:** Hvis kolonnen også er inkludert i en ledetekst for kolonnefilter i en innebygd forespørsel, må verdien settes til et filter i dialogboksen Opprett/rediger filter for at instrumentpanelledeteksten skal filtrere den innebygde forespørselen. Hvis du setter verdien til Blir bedt om, blir ikke den gjeldende kolonnen forhåndsfiltrert. Alle kolonner i en instrumentpanelledetekst må komme fra samme emneområde, og alle kolonner i instrumentpanelledeteksten må være inkludert i de innebygde forespørslene du vil at instrumentpanelledeteksten skal filtrere.

- 5 Angi om instrumentpanelledeteksten gjelder hele instrumentpanelet eller en instrumentpanelside i rullegardinlisten Omfang på siden Instrumentpanelledetekst.
- 6 Hvis du vil velge en kolonne som skal brukes som et filter i instrumentpanelledeteksten, klikker du på kolonnenavnet i utvalgsruten.

Du kan legge til flere kolonner i en instrumentpanelledetekst. Hvis du vil fjerne en kolonne fra ledeteksten, klikker du på Slett for den aktuelle kolonnen.

**MERKNAD:** Antallet kolonner du tar med i en instrumentpanelledetekst, kan ha innvirkning på ytelsen. Kolonner som viser verdier i en rullegardinliste, krever for eksempel en forespørsel til Oracle CRM On Demand-tjeneren for å fylle ut listen. Det anbefales at du begrenser antallet kolonner til ni eller færre.

**7** Foreta valg for følgende alternativer:

- a** Klikk på knappen Rediger formel for å vise dialogboksen Rediger kolonneformel, der du kan endre formelen for kolonnen.
  - b** Velg operatoren du vil bruke, fra rullegardinlisten Operator.
  - c** Velg kontrolltypen for å angi hvordan brukerne skal velge verdien for filteret.  
Mulighetene er å velge verdien fra en kalender, en rullegardinliste eller en liste med flere verdier, eller å skrive den inn i en redigeringsboks.
  - d** Hvis du velger en rullegardinliste:
    - Angi hvilke verdier som skal vises i rullegardinlisten, i listen Vis. (Du kan vise alle verdier eller definere en SQL-setning for å begrense rullegardinlisten til bestemte verdier.)
    - Hvis du vil begrense valgene for en kolonne avhengig av valget brukeren gjør i forrige kolonne, merker du av for Begrens.
  - e** Velg verdien du vil at brukerne skal se først, i listen Standard.  
Du kan vise rapportstandardene, alle valg eller en bestemt verdi. Hvis du velger en bestemt verdi, vises det et felt der du kan skrive inn verdien.
  - f** I listen Angi variabel kan du velge om du vil hente inn en variabel for instrumentpanelledeteksten ved hjelp av en presentasjonsvariabel.  
Velg Ingen hvis du ikke vil deklarere et variabelnavn for denne ledeteksten.  
Hvis du velger Presentasjonsvariabel for å deklarere en variabel for denne ledeteksten, vises det et ekstra felt der du kan deklarere variabelnavnet.  
Hvis du for eksempel velger Presentasjon fra rullegardinlisten, kan du skrive inn minFavorittregion for å deklarere dette som en presentasjonsvariabel. En variabel som deklarerer her, kan bli referert til i forespørsler når den vises på et instrumentpanel.
  - g** Skriv inn et navn som skal brukes som filteretikett, i boksen Etikett.  
Hvis du lar boksen Etikett stå tom, brukes kolonneetiketten som filteretikett.
- 8** Klikk på oppover- og nedoverpilen hvis du vil endre rekkefølgen på kolonnene i ledeteksten.  
Endring av kolonnerekkefølgen styrer rekkefølgen som valgene vises i for brukeren.
- 9** Hvis du vil at den valgte ledeteksten og alle andre ledetekster etter denne skal vises på en ny linje i filteret, klikker du i boksen i listen Gruppe.
- 10** Klikk på Forhåndsvisning (hvis tilgjengelig) hvis du vil forhåndsvisne hvordan ledeteksten vil se ut på instrumentpanelet.

***Slik lagrer du en ledetekst for et interaktivt instrumentpanel***

- 1** Klikk på Lagre når du er ferdig med å opprette instrumentpanelledeteksten.

- 2 I dialogboksen Velg mappe lagrer du instrumentpanelledeteksten i en delt mappe og gir instrumentpanelledeteksten et beskrivende navn.

Du kan også angi i navnet om instrumentpanelledeteksten er for et helt instrumentpanel eller en instrumentpanelside.

**MERKNAD:** Hvis du lagrer en instrumentpanelledetekst i en personlig mappe, kan du ikke legge til ledeteksten på et instrumentpanel før du har flyttet den til en delt mappe.

- 3 (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse i boksen Beskrivelse.

### *Slik redigerer du en ledetekst for et interaktivt instrumentpanel*

- 1 Klikk på fanen Rapporter.
- 2 Klikk på koblingen Utform analyser.  
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindu.
- 3 I vinduet Oracle CRM On Demand Answers klikker du på koblingen Åpne analyse og finner ledeteksten i mappen du lagret den i.
- 4 Klikk på instrumentpanelledeteksten for å redigere den.

### *Slik legger du til en ledetekst på et interaktivt instrumentpanel eller en instrumentpanelside*

- 1 Naviger til instrumentpanelredigering.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du navigerer til instrumentpanelredigering, se [Navigere til instrumentpanelredigering](#) (på side 1007).
- 2 Gå til mappen som inneholder instrumentpanelledeteksten du vil legge til, fra utvalgsruten på siden Instrumentpanelredigering, under Lagret innhold.
- 3 Dra og slipp instrumentpanelledeteksten i et område på instrumentpanelsiden.  
Hvis omfanget for instrumentpanelledeteksten er satt til Instrumentpanel, har instrumentpanelledeteksten innvirkning på alle sidene på instrumentpanelet, men vises ikke på alle instrumentpanelsider. Hvis omfanget for instrumentpanelledeteksten er satt til Side, har instrumentpanelledeteksten bare innvirkning på sidene du legger den til på. Hvis omfanget for en instrumentpanelledetekst er satt til Instrumentpanel, vil verdien som er valgt for ledeteksten på instrumentpanelnivå, overstyre verdiene for instrumentpanelledetekstene på sidenivå.

## Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel

**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere interaktive instrumentpaneler, må rollen din omfatte rettigheten Håndter instrumentpaneler.

***Slik endrer du navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel***

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Klikk på koblingen Håndter instrumentpaneler på siden Instrumentpanel.
- 3 Klikk på redigeringskoblingen for instrumentpanelet du vil endre, på siden Håndter instrumentpaneler.
- 4 Endre navnet eller beskrivelsen etter behov på siden Rediger instrumentpanel, og klikk deretter på Lagre.

## Vise instrumentpaneler

Oracle CRM On Demand gir forhåndsbygde instrumentpaneler, som grupperer rapporter i forretningsområder. I tillegg kan brukere som har en rolle med rettigheten Håndter instrumentpaneler, opprette interaktive instrumentpaneler.

Dette emnet beskriver hvordan du viser forhåndsbygde og interaktive instrumentpaneler.

**MERKNAD:** Hvis rollen din ikke tillater at du viser en bestemt rapport på et instrumentpanel, eller hvis en rapport ble slettet etter at den ble lagt til på instrumentpanelet, vises det en feilmelding på instrumentpanelet der rapporten skulle ha vært vist.

***Slik viser du et instrumentpanel***

- 1 Klikk på fanen Instrumentpanel.
- 2 Velg instrumentpanelet du vil vise, i rullegardinlisten Velg instrumentpanel.
- 3 Klikk på Vis.  
Instrumentpanelet vises.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Håndtere instrumentpaneler](#) (på side 1005)

## Om navigering med veiledning i interaktive instrumentpaneler

Veiledet navigering kan hjelpe brukerne med å forstå forretningsproblemer og bestemme hvilke handlinger som må utføres, ved å veilede i gjennomgangen av resultatene fra rapporter. Når veiledet navigering er basert på vanlige scenarioer og de beste fremgangsmåtene for bransjen eller organisasjonen, vil brukerne kunne se og analysere relaterte problemer ved å navigere til et relatert sett med resultater, et annet

instrumentpanel eller en URL-adresse. Veiledet navigering angis ved hjelp av instrumentpanelredigering i Oracle CRM On Demand Answers.

Det finnes tre typer veiledet navigering:

- Veiledet navigering med statiske koblinger. Når dette er angitt for en forespørsel, vil resultatene på instrumentpanelet alltid inneholde en kobling til en annen forespørsel, et instrumentpanel eller en URL-adresse. En rapport som viser trender i gap i kundetilfredsheten, kan for eksempel alltid vises med en kobling til en rapport som viser kundetilfredshet etter produktlinje.
- Veiledet navigering med betingede koblinger. Når dette er angitt for en forespørsel, vil en kobling til en annen forespørsel, et instrumentpanel eller en URL-adresse bare vises hvis resultatene oppfyller bestemte kriterier. Hvis for eksempel antallet åpne kritiske serviceforespørsler overskrider en bestemt grense, kan resultatsettet inneholde en kobling til en rapport som viser kundetilfredshet etter ansatt.
- Veiledet navigering med betingede områder. Hele instrumentpanelområder kan vises basert på resultatene som returneres for en bestemt forespørsel. Hvis resultatene for eksempel viser at salget har gått ned med 15 prosent eller mer den siste uken, kan det vises et instrumentpanelområde som inneholder koblinger til de tilknyttede rapportene og verktøyene.

Visningen av statiske koblinger har vanligvis ikke innvirkning på gjengivelsestiden for instrumentpanelet. Visningen av mange betingede koblinger eller områder kan ha innvirkning på gjengivelsestiden for instrumentpanelet. Hvis du vil ha opplysninger om instrumentpanelredigering, se [Legge til og vise innhold på interaktive instrumentpanelsider](#) (se "[Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler](#)" på side 1008).

## Bruksnotater om emneområder

Dette emnet inneholder opplysninger om emneområder for dato og klokkeslett samt kvoteperioder.

### Emneområder for dato og klokkeslett

Perioder i rapportene dine kan være basert på selskapets regnskapskalender, som kan være forskjellig fra en standardkalender. Selskapets regnskapsår kan for eksempel starte 1. juni i hvert kalenderår. Hvis selskapet nylig har endret metoden for regnskapskalenderår i Oracle CRM On Demand, må du lese nøye gjennom historiske analyser hvis de går over flere år. Data i rapporter som er basert på forrige metode for regnskapskalender, kan ikke justeres med data som bruker den nye metoden for regnskapskalender.

### Kvoteperioder

Rapporter som inneholder kvoteopplysninger etter år, bruker avslutningsmåneden i året. Skjermbildet Kvote visere imidlertid året med den innledende måneden for kvoteperioden, noe som er forskjellig fra rapporter. Hvis kvoteperioden for eksempel går fra november 2009 til januar 2010, vil skjermbildet Kvote vise året som 2009, mens rapportene vil vise året som 2010.



# 16 Administrere Oracle CRM On Demand

Bruk administratorsidene til å sette opp og tilpasse Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha mer informasjon om administrasjon av Oracle CRM On Demand, kan du se følgende deler:

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
<a href="#">Selskapsadministrasjon</a> (på side 1037)	<a href="#">Sette opp selskapsprofil og globale standarder</a> (på side 1038) <a href="#">Aktivere språk</a> (på side 1049) <a href="#">Verifisere lisensstatuser og aktive brukere</a> (på side 1050) <a href="#">Definere selskapets passordkontroller</a> (på side 1051) <a href="#">Egendefinere en regnskapskalender</a> (på side 1058) <a href="#">Tilbakestille alle passord</a> (på side 1060) <a href="#">Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker</a> (på side 1171) <a href="#">Begrense bruk til IP-adresser</a> (på side 1061) <a href="#">Vurdere selskapets ressursforbruk</a> (på side 1062) <a href="#">Publisere varsler over hele selskapet</a> (på side 1063) <a href="#">Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen</a> (på side 1068) <a href="#">Håndtere valutaer</a> (på side 1065) <a href="#">Vise bruk av servicetilmåling for selskapet</a> (på side 1070) <a href="#">Vise historisk bruk av servicetilmåling</a> (på side 1071) <a href="#">Angi varsler for servicetilmålinger</a> (på side 1072) <a href="#">Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse</a> (på side 1073)
<a href="#">Applikasjonstilpasning</a> (på side 1074)	<b>Oppgaver for posttypeoppsett</b> <a href="#">Opprette og redigere felt</a> (på side 1088) <a href="#">Administrere innstillingen Kopiering aktivert</a> (på side 1091) <a href="#">Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering</a> (på side 1092) <a href="#">Sette opp web-koblinger</a> (på side 1093) <a href="#">Endre navn på felt</a> (på side 1096)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	<p> <a href="#">Bruke indekserte egendefinerte felt</a> (på side 1097)  <a href="#">Tilbakestille innstillinger til standardverdier</a> (på side 1099)  <a href="#">Endre plukklisteverdier</a> (på side 1100)  <a href="#">Tilpasse relaterte elementoppsett</a> (på side 1101)  <a href="#">Tilpasse statiske sideoppsett</a> (på side 1102)  <a href="#">Endre navn på feltdeltitler</a> (på side 1106)  <a href="#">Opprette Web-appleter</a> (på side 1107)  <a href="#">Definere overlappende plukklistor</a> (på side 1109)  <a href="#">Behandle søkeoppsett</a> (på side 1110)  <a href="#">Behandle listetilgang og listerekkefølge</a> (på side 1112)  <a href="#">Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter</a> (på side 1112)  <a href="#">Opprette oppsett for hjemmeside for poster</a> (på side 1115)  <a href="#">Tilpasse sporing</a> (på side 1116)  <a href="#">Angi dynamiske sideoppsett</a> (på side 1119)  <a href="#">Behandle virkemåten for oppslagsvinduer</a> (på side 1122)  <b>Oppgaver for applikasjonsoppsett</b>  <a href="#">Vise eksterne web-sider i faner</a> (på side 1123)  <a href="#">Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett</a> (på side 1132)  <a href="#">Opprette globale web-appleter</a> (på side 1133)  <a href="#">Laste klienttillegg</a> (på side 1136)  <a href="#">Tilpasse Min hjemmeside for selskapet</a> (på side 1139)  <a href="#">Opprette nye temaer</a> (på side 1140)  <a href="#">Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside</a> (på side 1144)  <a href="#">Endre navn på posttyper</a> (på side 1145)  <a href="#">Endre ikonet for en posttype</a> (på side 1146)  <a href="#">Legge til posttyper</a> (på side 1147) </p>

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
<a href="#">Brukerstyring og tilgangskontroller</a> (på side 1154)	<a href="#">Definere brukere</a> (på side 1157) <a href="#">Definere salgskvoter for brukere</a> (på side 1168) <a href="#">Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker</a> (på side 1169) <a href="#">Endre en brukers bruker-ID</a> (på side 1169) <a href="#">Tilbakestille en brukers passord</a> (på side 1170) <a href="#">Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker</a> (på side 1171) <a href="#">Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere</a> (på side 1171) <a href="#">Legge til representanter for brukere (administrator)</a> (på side 1172) <a href="#">Opprette lagerperioder for brukere</a> (på side 1173) <a href="#">Deaktivere brukere</a> (på side 1174) <a href="#">Sette opp brukere (partnere)</a> (på side 1176) <a href="#">Endre en brukers bruker-ID (partnere)</a> (på side 1178) <a href="#">Tilbakestille en brukers passord (partnere)</a> (på side 1179) <a href="#">Deaktivere brukere (partnere)</a> (på side 1180) <a href="#">Sette opp tilgangsprofiler</a> (på side 1212) <a href="#">Legge til roller</a> (på side 1221) <a href="#">Sette opp grupper</a> (på side 1256) <a href="#">Sette opp salgsdistrikter</a> (se " <a href="#">Konfigurere salgsdistrikter</a> " på side 1258) <a href="#">Prosess for oppsett av bøker</a> (på side 1234) <a href="#">Verifisere bokoppsett for administratorrollen</a> (på side 1235) <a href="#">Opprette boktyper og bokbrukerroller</a> (på side 1239) <a href="#">Opprette bøker og bokhierarkier</a> (på side 1240) <a href="#">Knytte brukere til bøker</a> (på side 1242) <a href="#">Opprette tilgangsprofiler for bøker</a> (på side 1244) <a href="#">Aktivere bøker for selskapet</a> (på side 1245) <a href="#">Aktivere bøker for brukere og brukerroller</a> (på side 1246) <a href="#">Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster</a> (på side 1248) <a href="#">Tilordne poster til bøker</a> (på side 1250)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
<a href="#">Forretningsprosesshåndtering</a> (på side 1260)	<a href="#">Opprette arbeidsflytregler</a> (på side 1272) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok</a> (på side 1276) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave</a> (på side 1280) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse</a> (på side 1278) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post</a> (på side 1284) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid</a> (på side 1287) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier</a> (på side 1289) <a href="#">Opprette arbeidsflythandlinger: Vent</a> (på side 1291) <a href="#">Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger</a> (på side 1294) <a href="#">Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler</a> (på side 1295) <a href="#">Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger</a> (på side 1296) <a href="#">Slette arbeidsflytregler og handlinger</a> (på side 1298) <a href="#">Vise arbeidsflytforekomster</a> (på side 1301) <a href="#">Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker</a> (på side 1303) <a href="#">Sette opp tilknytningsregler</a> (på side 1309) <a href="#">Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne</a> (på side 1316) <a href="#">Opprette oppsett for konvertering av kundeemne</a> (på side 1317) <a href="#">Opprette prognosedefinisjonen</a> (på side 1319) <a href="#">Oppdatere prognosedefinisjonen</a> (på side 1325) <a href="#">Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere</a> (på side 1326) <a href="#">Tilpasse selskapets bransjeliste</a> (på side 1333)
<a href="#">Dataadministrasjonsverktøy</a> (på side 1334)	<a href="#">Klargjøre for dataimport</a> (på side 1381) <a href="#">Knytte sammen poster under import</a> (på side 1374) <a href="#">Importere data</a> (på side 1510) <a href="#">Vurdere importresultater</a> (på side 1515) <a href="#">Eksportere data</a> (på side 1517) <a href="#">Vurdere eksportresultater</a> (på side 1519) <a href="#">Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand</a> (på side 1525) <a href="#">Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand</a> (på side 1520)

Denne delen	Beskriver følgende oppgaver
	<a href="#">Opprette integreringshendelseskøer</a> (på side 1529) <a href="#">Administrere innstillinger for integreringshendelser</a> (på side 1530)
<a href="#">Innholdshåndtering</a> (på side 1532)	<a href="#">Sette opp produktkategorier</a> (på side 1533) <a href="#">Sette opp selskapsprodukter</a> (på side 1533) <a href="#">Sette opp prislister for PRM</a> (på side 1536) <a href="#">Administrere selskapets vedlegg</a> (på side 1539) <a href="#">Sette opp vurderingsskript</a> (på side 1540) <a href="#">Konfigurere rapportmapper</a> (på side 721)
<a href="#">Integrering av Web-tjenester</a> (på side 1520)	<a href="#">Laste ned WSDL-filer og skjemafilene</a> (på side 1521) <a href="#">Vurdere utnyttelse av Web-tjenester</a> (på side 1523)
<a href="#">Håndtering av naturvitenskap</a> (på side 1547)	<a href="#">Administrere smartbesøk</a> (på side 1547)

I tillegg kan administratorer vanligvis gjøre følgende:

- Opprette egendefinerte rapporter til eget bruk eller for distribusjon i hele selskapet. For instruksjoner, se [Rapporter](#) (på side 707).
- Opprette filtrerte lister for distribusjon i hele selskapet. For instruksjoner, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

For informasjon om hvordan du bruker Oracle On Demand Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

## Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand

På administratorsidene i Oracle CRM On Demand kan du administrere distribusjonen av Oracle CRM On Demand til brukerne dine og oppsettet av datakravene. På administratorsidene kan du tilpasse utseendet av Oracle CRM On Demand til dine spesifikke forretningsbehov. Bruk følgende retningslinjer til å administrere distribusjonen av Oracle CRM On Demand:

### 1 Vurder alle tilgjengelige ressurser.

Før du konfigurerer en ny distribusjon av *Oracle CRM On Demand*, bør du vurdere følgende ressurser:

- Les gjennom *forhåndsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand*. Denne veiledningen er tilgjengelig for alle selskapsadministratorer og inneholder opplysninger om hvordan du aktiverer funksjonalitet i Oracle CRM On Demand. For flere opplysninger om hvordan du får tilgang til *forhåndsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand*, klikk på koblingen Opplæring og support i Oracle CRM On Demand.

- Vurder tilleggsverktøyene, malene, sjekklisterne, Web-seminarene og veiledningene ved å klikke på koblingen Opplæring og support i Oracle CRM On Demand.
- Meld deg på kurset om det essensielle ved administrasjon hos Oracle University.

### 2 Evaluer forretningsprosessene og rollene brukere innehar i organisasjonen.

Se gjennom *utrullingsveiledningen for administratorer i Oracle CRM On Demand* i My Oracle Support. Last ned og bruk malen for oppsett av egendefinerte felt for å planlegge distribusjonen ordentlig fra begynnelsen. Malen for oppsett av egendefinerte felt er tilgjengelig på siden for verktøy og maler i Training and Support Center i My Oracle Support.

- Definer datasynlighet og hvordan dataene skal sikres, ved å vurdere følgende faktorer og funksjonalitet:
  - **Tilgangsprofiler.** For flere opplysninger, se [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212).
  - **Team.** For flere opplysninger, se [Dele poster \(team\)](#) (på side 86).
  - **Bøker.** For flere opplysninger, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).
  - **Ledersynlighet.** For flere opplysninger, se [Konfigurere selskapsprofilen og globale standarder](#) (se "[Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#)" på side 1038).
- Definer datamodellen og relevante felt. Evaluer hvilke rapporter som trenger trendanalyse, trendanalyse i sanntid og hvilke posttyper som støttes.
- Definer følgende prosesser som er knyttet til validering av og samhandling med data:
  - Konfigurere salgsprosesser. For flere opplysninger, se [Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1326).
  - Definere oppsett av konvertering av kundeemne og feltilordninger. For flere opplysninger, se [Håndtering av konvertering av kundeemne](#) (på side 1314).
  - Definere feltvalidering. For flere opplysninger, se [Om felthåndtering](#) (på side 1078).
  - Definere arbeidsflytprosesser. For flere opplysninger, se [Forretningsprosesshåndtering](#) (på side 1260).
  - Integrere Oracle CRM On Demand med Web-tjenester. For flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 1520).
- Definer kundetestmiljøer og eventuelt andre miljøer for opplæring og testing.

### 3 Sett opp selskapet.

Hvert selskap er unikt. I Oracle CRM On Demand kan du tilpasse mange selskapsinnstillinger slik at de passer til forretningsoppsettet.

- Sett opp selskapets regnskapsår, språk, valutaer, valutakurser og så videre.
- Be om aktuelle tilgangsrettigheter og kundetestmiljøer. For flere opplysninger om hvordan du setter opp selskapet, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038).

### 4 Sett opp brukerprofilene.

Brukere i et selskap har bestemte roller og ansvarsområder. Enkelte brukere har tilgang til bestemte data, mens andre har det ikke. Før du legger til disse brukerne, må du definere synligheten og rollen for hver brukertype.

- Sett opp tilgangsprofilene for selskapet. For flere opplysninger, se [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212).
- Sett opp rollene for Oracle CRM On Demand-brukerne. For flere opplysninger, se [Legge til roller](#) (på side 1221).
- Sett opp synlighetsmodellen, for eksempel bøker, team og så videre. For flere opplysninger, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226) og [Dele poster \(team\)](#) (på side 86).

## 5 Konfigurer datamodellen, for eksempel, legge til felt eller gi nytt navn til felt, posttyper og så videre.

Datakrav er også unike i et selskap. I Oracle CRM On Demand kan du legge til felt i eksisterende posttyper, endre navn på felt etter dine forretningsbehov og legge til nye egendefinerte posttyper. Gjør følgende før du begynner å legge til data:

- Legg til de nye feltene og posttypene som kreves for definisjonen av datamodellen. For flere opplysninger, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088) og [Legge til posttyper](#) (på side 1147).
- Endre navn på felt og posttyper etter dine spesifikke forretningsbehov. For flere opplysninger, se [Endre navn på felt](#) (på side 1096) og [Endre navn på posttyper](#) (på side 1145).
- Fyll ut plukklister. Du kan bruke importfunksjonaliteten til å importere et stort antall plukklisterverdier raskt til plukklisfelt. For flere opplysninger, se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1100).
- Konfigurer oppsett. Vis bare feltene som er nødvendige for hver rolle, og for å bruke dynamiske oppsett. For flere opplysninger, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 1119).
- Konfigurer prosessene, for eksempel arbeidsflyter, salgsprosesser og så videre. For flere opplysninger, se [Forretningsprosesshåndtering](#) (på side 1260) og [Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1326).
- Konfigurer lister for roller. De 10 første listene vises på hjemmesiden til en bruker. Det anbefales at lister ikke returnerer store datamengder. 25 til 100 poster er det anbefalte håndterbare antallet poster for daglige oppgaver. Det anbefales også at du gjør følgende:
  - Bruker indekserte felt når det er mulig.
  - Tar med felt i listen som brukere ønsker å oppdatere ofte.

For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

## 6 Oppgi opplysninger om forretningsmålinger ved å generere rapporter.

Bruk rapportfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand til å generere egendefinerte rapporter som er relevante for forretningsbehovene dine, og gjør dem deretter tilgjengelige til brukere. For flere opplysninger om rapporter, se [Om rapporter](#).

## 7 Importer data og brukere.

Bruk importfunksjonaliteten til å importere eldre data til Oracle CRM On Demand. Du kan importere alle brukerne eller legge dem til manuelt via siden Brukerstyring. Når brukere er lagt til, mottar de en e-post med et midlertidig passord for å få tilgang til Oracle CRM On Demand, og deretter kan de begynne å arbeide umiddelbart. For flere opplysninger om hvordan du importerer data, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334).

## Bruke administratormaler under konfigurasjon

Du kan bruke konfigurasjonsmaler for administrator for å gjøre det enklere å organisere selskapsopplysninger og implementere Oracle CRM On Demand effektivt.

Når du har registrert opplysninger i malene, kan du bruke malene som referanse under konfigurasjon og tilpassing av applikasjonen.

### *Slik får du tilgang til konfigurasjonsmaler for administrator*

- 1 Klikk på koblingen for malen du vil bruke.  
Koblinger for de tilgjengelige malene vises i området nedenfor.
- 2 Lagre malen på datamaskinen.
- 3 Åpne den lagrede filen.

## Om brukssporing i Oracle CRM On Demand

Ved hjelp av brukssporingsfunksjonaliteten kan et selskap overvåke og analysere bruken av Oracle CRM On Demand-applikasjonen, inkludert brukerbruk, applikasjonsbruk og detaljer om oppsett og konfigurasjon. Det finnes flere forhåndsbygde brukssporingsrapporter for rapportering om bruk av Oracle CRM On Demand. I tillegg til de forhåndsbygde rapportene er emneområdet Brukssporingsanalyse tilgjengelig i området Analyse i Oracle CRM On Demand Answers for selskaper som ønsker å analysere Oracle CRM On Demand-bruken ytterligere.

Du kan for eksempel opprette rapporter for å gi opplysninger om følgende:

- Brukere som ikke har vært pålogget i de siste 30 dagene
- Posttyper der ingen poster er opprettet, oppdatert eller slettet i de siste 30 dagene
- Antall arbeidsflytregler, egendefinerte felt og egendefinerte faner som er opprettet i Oracle CRM On Demand

**TIPS:** Hvis du vil ha opplysninger om vurdering av bruken av Web-tjenester, se [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester](#) (på side 1523).

Hvis du vil bruke de forhåndsbygde brukssporingsrapportene og opprette nye rapporter i emneområdet Brukssporingsanalyse, må du ha rettigheten Brukssporing i din brukerrolle. Rettigheten Brukssporing er aktivert som standard for selskapsadministratorens rolle.



## Om rettigheten Brukssporing

Selskapsadministratorer kan aktivere rettigheten Brukssporing for andre brukerroller etter behov, men før du aktiverer rettigheten Brukssporing for en brukerrolle, bør du vurdere følgende konsekvenser av å aktivere rettigheten:

- Brukere som har rettigheten Brukssporing i sin brukerrolle, har tilgang til både emneområdet Brukssporingsanalyse i Oracle CRM On Demand Answers og de forhåndsbygde brukssporingsrapportene.
- Tilgangen til brukssporingsdata er ikke sikret ved hjelp av andre tilgangsinstillinger, for eksempel tilgangsinstillingene for posttyper i tilgangsprofiler og brukerroller. Derfor har brukere med rettigheten Brukssporing i sin rolle tilgang til alle brukssporingsdataene i emneområdet Brukssporingsanalyse.

Hvis noen av selskapets bruksdata regnes som sensitive, må du sikre at bare klarerte brukere får tildelt rettigheten Brukssporing.

- Brukssporingsrapportering kan føre til intensiv bruk av systemressurser.

Hvis du vil gjøre noen brukssporingsrapporter tilgjengelige for bestemte brukere, men ikke ønsker at brukerne skal ha full tilgang til emneområdet Brukssporingsanalyse og forhåndsbygde rapporter, kan du vurdere å opprette egendefinerte rapporter som inneholder de relevante dataene. Du kan deretter lagre de egendefinerte rapportene i en delt rapportmappe, og gi brukerne tilgang bare til den delte mappen.

I Oracle CRM On Demand kan du vise data om servicetilmålingsbruk (se [Vise servicetilmålingsbruk for selskapet](#) (se "[Vise bruk av servicetilmåling for selskapet](#)" på side 1070) og [Vise historisk servicetilmålingsbruk](#) (se "[Vise historisk bruk av servicetilmåling](#)" på side 1071)) og data om fil- og postbruk (se [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 1073)).

### Beslektede emner

Hvis du vil ha flere opplysninger om emneområdet Brukssporingsanalyse og om rapporter, se følgende emner:

- [Om forhåndsbygde rapporter](#) (på side 714)
- [Emneområde for analyse av brukssporing](#) (på side 800)
- [Komme i gang med Answers \(egendefinerte rapporter\)](#) (på side 731)

## Selskapsadministrasjon

**Før du begynner.** Med mindre annet er angitt, må rollen din inkludere rettigheten Administrer selskapsprofil for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet under Selskapsadministrasjon.

Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for prosedyrene som gjelder selskapsadministrasjon:

- [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038)
- [Aktivere språk](#) (på side 1049)
- [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere](#) (på side 1050)
- [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 1051)
- [Egendefinere en regnskapskalender](#) (på side 1058)
- [Tilbakestille alle passord](#) (på side 1060)

- [Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere](#) (på side 1061)
- [Begrense bruk til IP-adresser](#) (på side 1061)
- [Vurdere selskapets ressursforbruk](#) (på side 1062)
- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 1063)
- [Håndtere valutaer](#) (på side 1065)
- [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 1068)
- [Vise bruk av servicetilmåling for selskapet](#) (på side 1070)
- [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) (på side 1071)
- [Angi varsler for servicetilmålinger](#) (på side 1072)
- [Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse](#) (på side 1073)

## Sette opp selskapsprofil og globale standarder

Både selskapsopplysninger og globale standarder angis via siden Selskapsprofil.

**Selskapsopplysninger.** Du kan angi eller redigere selskapsnavn, adresser for forsendelse og fakturering, telefonnummer og primær kontaktperson. Hvis du registrerte deg for en prøveperiode, blir enkelte opplysninger om selskapet overført fra påloggingsdataene dine.

**Globale standarder.** Du kan definere selskapsomfattende standarder, som brukerne kan overstyre.

**ADVARSEL:** Selskapsadministratoren kan endre innstillingen Land. Hvis du endrer innstillingen Land, må du varsle Kundebehandling, slik at de kan utføre de nødvendige tiltakene for å oppdatere innstillingen Tidssone samt rapporter og instrumentpaneler. Språk, Valuta og Tidssone kan bare endres ved å kontakte Kundebehandling.

**Før du begynner.** Hvis du vil forstå virkningen av disse innstillingene, leser du [Om profilinnstillinger for brukere](#) (på side 638).

Rollen din må inkludere rettigheten Administrer selskapsprofil for at du skal kunne utføre denne prosedyren.

### *Slik redigerer du selskapsprofilen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Klikk på Rediger (eller bruk innebygd redigering) på siden Selskapsprofil, og gjør endringene.
- 5 Lagre posten.

Denne tabellen beskriver noen av feltene som vises.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om selskap</b>	
Selskapspåloggings-ID	En unik ID for selskapet. Når nye brukere opprettes, er dette den første delen av Brukerpåloggings-ID (Selskapspåloggings-ID / Bruker-ID) for brukeren.
Primær kontaktperson	<p>Settes som standard til ADMIN eller aliaset for den første brukeren fra selskapet som logger på, men kan endres til hvilken som helst annen bruker. Produktoppdatering og andre viktige opplysninger sendes til den primære kontaktpersonen.</p> <p>Med tanke på situasjoner der den primære kontaktpersonen ikke er tilgjengelig, kan du angi en distribusjonsliste som e-postadresse for den primære kontaktpersonen, slik at mer enn én person blir varslet om systemfeil og andre viktige opplysninger. Du kan gjøre dette på én av følgende to måter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Du kan angi en eksisterende distribusjonsliste som e-postadresse i brukerposten for den primære kontaktpersonen. Du må imidlertid huske at hvis den primære kontaktpersonen gjør noe i systemet som fører til at det sendes en automatisk e-post til vedkommendes e-postadresse, vil hele distribusjonslisten motta dette varselet.</li> <li>■ Du kan opprette en ny "dummy"-bruker. Du kan for eksempel gi denne brukeren navnet "Distribusjonsliste", og deretter angi distribusjonslisten som e-postadresse i brukerposten for dummy-brukeren. I så fall bruker du opp én lisens bare til dette formålet.</li> </ul> <p><b>Merknad:</b> Du kan ikke deaktivere brukeren som er angitt som primær kontaktperson. Du må i stedet velge en annen bruker som primær kontaktperson før du kan endre den opprinnelige primære kontaktpersonens status til Inaktiv.</p>
<b>Innstillinger for selskap</b>	
Standardspråk	<p>Språket som brukes som standard for brukerne. Du kan aktivere tilleggsspråk slik at brukeren kan endre innstillingen for eget bruk. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til språk, se <a href="#">Aktivere språk</a> (på side 1049).</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Standard regional innstilling	De regionale innstillingene som brukes som standard for brukerne. Brukerne kan når som helst endre innstillingen for eget bruk på siden Brukerprofil. Disse innstillingene fastsetter formateringen for datoer, klokkeslett, valuta, tall og telefonnumre.
Standardvaluta	Valutaen som brukes som standard for brukerne. Du kan aktivere tilleggsvalutaer slik at brukerne kan endre innstillingene for eget bruk (se <a href="#">Håndtere valutaer</a> (på side 1065)). Valutaen som angis her, fastsetter imidlertid standardvalutaen som brukes i prognoser, som omfatter hele

Felt	Beskrivelse
	<p>selskapet.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Standard tidssone	<p>Standard tidssone for selskapet.</p> <p>Enkelte funksjoner, for eksempel generering av prognoser, bruker tidssonen for vertsanlegget i stedet for denne standard tidssonen. Kontakt Kundebehandling for å finne ut hva denne tidssonen er. Brukere i andre regioner kan velge å bruke den lokale tidssonen, som angis på siden Brukerprofil.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Forhåndsvisningsmodus for post	<p>Standard forhåndsvisningsmodus for post for selskapet. Du kan aktivere funksjonen for forhåndsvisning av post og angi hvordan forhåndsvisningsvinduet skal åpnes. Avhengig av hvilken innstilling du velger i dette feltet, åpnes et forhåndsvisningsvindu når brukerne holder pekeren over en kobling til en post, eller når de klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når de holder pekeren over en kobling til en post.</p> <p>Forhåndsvisningsvinduet viser det første området av detaljsiden for posten. Du kan også deaktivere funksjonen for forhåndsvisning av post ved å velge Av i dette feltet. Dette feltet settes som standard til Klikk på Forhåndsvisning når Oracle CRM On Demand konfigureres for et nytt selskap.</p> <p>Brukerne kan overstyre selskapets standardinnstilling ved å angi en annen forhåndsvisningsmodus for post på siden Personlige detaljer.</p>
Innebygd redigering aktivert	<p>Aktiverer eller deaktiverer funksjonen for innebygd redigering.</p> <p>Når innebygd redigering er aktivert, kan brukerne redigere felt direkte på listesider og detaljsider (det vil si uten å åpne redigeringssiden for posten).</p> <p>Innebygd redigering støttes på listesider for poster, på detaljsider for poster og i mange koblede poster på detaljsider for hovedpost.</p> <p>Legg merke til at følgende felttyper i koblede poster ikke kan redigeres fra detaljsiden for hovedposten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Felt som ikke vises på detaljsiden for den koblede posten</li> <li>■ Beregnede felt, for eksempel Fullt navn</li> <li>■ Felt som er skrivebeskyttet på redigeringssiden for den koblede posten</li> </ul> <p>I tilfeller der den samme koblede posten kan vises under flere hovedposter, kan du også redigere feltene som er en del av forbindelsen. Feltene som tilhører selve den koblede posten, kan imidlertid ikke redigeres. I listen relatert til firmapost i en firmapost, kan for eksempel feltet Teamrolle redigeres, ettersom feltet er en del av relasjonen mellom firmaet og teammedlemmet. Feltene Etternavn og Fornavn kan imidlertid ikke redigeres, ettersom de tilhører brukerposten (for teammedlemmet).</p>

Felt	Beskrivelse
Meldingssenter aktivert	<p>Styrer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Meldingssenteret vises på handlingslinjen.</li> <li>■ Ikonet Notater og listen over notater er tilgjengelig på detaljsider for poster.</li> <li>■ Brukere kan bruke skjermelementet Meldingssenter.</li> </ul>
Sporbare felt for posttype	<p>Maksimalt antall felt du kan spore for hvert objekt, som vises som et skrivebeskyttet felt. Standardantallet er 35, men selskapsadministratorer kan endre denne verdien.</p> <p><b>Merknad:</b> Det må opprettes en ny post i databasen for hvert nytt felt som spores, når feltet endres. Når du sporer for mange felt samtidig, kan det ha innvirkning på ytelsen når den sporede posten lagres.</p>
Sporingsutløp (dager)	<p>Alderen, i antall dager, på feltsporingsposter før de ryddes. Selskapsadministratoren kan angi en verdi mellom 1 og 90 dager. Hvis du vil vise verdien som er angitt for selskapet, går du til området Sikkerhetsinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil. Verdien null (0) angir at ingen feltsporingsposter skal ryddes. Bare Oracle Norge kan angi verdien 0. Selskapsadministratoren må ha rettigheten Administrer feltsporing for å kunne endre denne innstillingen.</p>
Informasjonsvisning	<p>Hvis funksjonen for informasjonsvisning er aktivert, er koblinger til områdene med relaterte opplysninger på siden (for eksempel deler med koblede poster) tilgjengelige i informasjonsvisningen nederst i nettleservinduet. Brukerne kan også fjerne informasjonsvisningen fullstendig fra detalssidene, ved å deaktivere funksjonen i sine personlige profiler. Hvis du vil ha flere opplysninger om informasjonsvisningen, se <a href="#">Side for side-oversikt over Oracle CRM On Demand</a> (se "Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand" på side 30).</p> <p><b>MERKNAD:</b> Funksjonen for informasjonsvisning kan aktiveres eller deaktiveres på selskapsnivå, og av hver enkelt bruker. Den personlige innstillingen for brukeren overstyrer selskapsinnstillingen. Fargene i informasjonsvisningen fastsettes av temaet du bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger et tema, se <a href="#">Angi tema</a> (se "Angi temaet" på side 641).</p>
Metode for globalt søk	<p>Velg hvilken søkemetode du vil gjøre tilgjengelig for brukerne, i søkeboksen på handlingslinjen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Målsatt søk.</b> Søker i enkelte felt for å finne treff, som vises i søkeboksen. Dette er standardinnstillingen som følger med applikasjonen.</li> </ul> <p>Når en bruker angir verdier i flere felt, fungerer det som en og-betingelse. Postene vises med felt som samsvarer med startverdien for alle ord i tekstboksen. Hvis jokertegn brukes, sammenlignes det også med understrenger.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Søk etter nøkkelord.</b> Søker i poster i standardfeltene som er</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	<p>spesifikke for hver posttype. Dette gjør at brukeren kan skrive hva som helst i den enkeltstående tekstboksen der hvert ord inneholder jokertegn. Dette søket kan ha innvirkning på ytelsen.</p> <p>Når en bruker angir en verdi i den enkeltstående boksen, fungerer den som en eller-betingelse. Postene vises med en samsvarende verdi i hvilket som helst av standardsøkefeltene.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Søke etter poster</a> (på side 42).</p>
Startmåned for regnskapsår	<p>Dette feltet viser måneden regnskapskalenderen starter.</p> <p>Dette feltet angis første gang når selskapet opprettes, og det kan ikke endres av selskapsadministratoren.</p> <p>Denne innstillingen har innvirkning på rapporter som måler inntekt mot regnskapsåret.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Startdato for regnskapsår	<p>Dette feltet viser datoen i den angitte måneden regnskapsåret starter.</p> <p>Dette feltet angis første gang når selskapet opprettes, og det kan ikke endres av selskapsadministratoren.</p> <p>Denne innstillingen har innvirkning på rapporter som måler inntekt mot regnskapsåret.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Type regnskapskalender	<p>Dette feltet viser hvilken type regnskapsårkalender du bruker. Du kan velge mellom følgende verdier: Kalenderkvartaler, 4-4-5, 5-4-4 og Egendefinert regnskapskalender. Denne innstillingen har innvirkning på tidsbaserte analyser, forretningsplaner og prognoser.</p> <p>Selskapsadministratoren kan ikke endre dette feltet.</p> <p>Kontakt Kundebehandling for å oppdatere dette feltet.</p>
Sannsynlighetsutjevning er aktivert for produkt	<p>Fastsetter hvordan sannsynlighetsprosenten for salgsmuligheten oppdateres når brukeren klikker på Oppdater summer for salgsmulighet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis dette valget angis, beregnes sannsynlighetsprosenten for salgsmuligheten basert på det vektete gjennomsnittet av sannsynlighet for hvert av de koblede produktene: <p><math display="block">\text{Sannsynlighetsprosent for salgsmulighet} = \frac{\text{SUM}(\text{Forventet inntekt for produkt})}{\text{SUM}(\text{Produktinntekt})}</math></p> </li> <li>■ Hvis valget ikke er angitt, oppdateres ikke sannsynlighetsprosenten som en del av handlingen.</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> Du finner knappen Oppdater summer for salgsmulighet på siden Detaljer om salgsmulighet, på tittellinjen i området med produktrelaterte opplysninger.</p>
Aktiver Lagre og legg til produkt	Hvis denne innstillingen er valgt og en bruker oppretter en ny

Felt	Beskrivelse
	salgsmulighetspost, vises knappen Lagre og legg til produkt i hodet på siden Salgsmulighet i stedet for knappen Lagre. Hvis denne innstillingen ikke er valgt og en bruker oppretter en ny salgsmulighetspost, vises ikke knappen Lagre og legg til produkt i hodet på siden Salgsmulighet. Bare knappen Lagre er tilgjengelig.
Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet	<p>Angi dette valget for å aktivere deling av salgsmulighetsinntekter blant teammedlemmer.</p> <p>Når det er merket av for dette valget, vises knappene Oppdater summer og Spre oppdeling på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet, slik at inntekten kan deles mellom teammedlemmer. Sidene Salgsmulighet, inntektsprognose og Mine salgsmuligheter viser salgsmuligheter når brukeren er et teammedlem som har en delt inntekt over 0.</p> <p>Når det ikke er merket av for dette valget, vises ikke knappene Oppdater summer og Spre oppdeling på siden Rediger brukere i team for salgsmulighet. Sidene Salgsmulighet, inntektsprognose og Mine salgsmuligheter viser salgsmuligheter når brukeren er en eier av salgsmulighet.</p>
<b>Temainnstilling for selskap</b>	
Temanavn	<p>Temaet fastsetter utseendet og følelsen i Oracle CRM On Demand. Første gang Oracle CRM On Demand konfigureres for et nytt selskap, er standardtemaet Oracle. Hvis du vil endre temaet, klikker du på listen Temanavn og velger ønsket tema for selskapet. Brukerne kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer sine personlige preferanser.</p> <p>Temaer har ingen virkning på atferden i Oracle CRM On Demand. Selskapsadministratorer kan opprette egendefinerte temaer i Oracle CRM On Demand. Kontakt selskapsadministratoren hvis du vil sende inn egne temaer som kan brukes i Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Synlighetsinnstillinger for selskapsdata</b>	
Ledersynlighet er aktivert	Angi dette valget for å tillate at ledere ser postene til brukerne som rapporterer direkte eller indirekte til dem. En brukers leder fastsettes av feltet Rapporterer til på siden Brukerdetaljer.
Aktiver overtagelse for overordnet team	Angi dette valget for å gjøre det mulig for salgsmulighets- og kontaktpersonsteam å overta teammedlemmer for firma. Når valget er aktivert, vil nye teammedlemmer som legges til i firmateamet, også bli lagt til i alle firmarelaterte kontaktperson- og salgsmulighetsteam.
Standard gruppetilknytning	Angi dette valget for å tillate at gruppemedlemmer deler eierskap over firmaer, aktiviteter, kontaktpersoner, husholdninger, salgsmuligheter og porteføljer. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Gruppehåndtering</a> (på side 1253).
Aktiver bøker	Styrer om bokutvelgeren viser egendefinerte bøker. Hvis det ikke er merket av for dette valget, viser bokutvelgeren bare brukerbøker og bøker for representanter, hvis det finnes representanter.

Felt	Beskrivelse
	<b>ADVARSEL:</b> Ikke velg Aktiver bøker før du har opprettet bokhierarkiet. Du kan ikke oppheve valget når det er valgt. Du kan imidlertid gjøre endringer i bokhierarkiet etter at valget er angitt.
Vis utvelger for bok	Aktiverer eller deaktiverer bokutvelgeren, som du kan bruke til å begrense søk etter poster til en bestemt bruker, en representant eller egendefinerte bøker.
<b>Integreringsinnstillinger</b>	
Integreringshendelse aktivert	Hvis du er en ny kunde, er funksjonen for integreringshendelse automatisk aktivert. Hvis du er en eksisterende kunde, må imidlertid funksjonen for integreringshendelse i Oracle CRM On Demand konfigureres av Kundebehandling og selskapsadministratoren. Kontakt Kundebehandling for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelse, og for å angi den maksimale totalstørrelsen for integreringshendelseskøer du trenger.
Kompatibilitetsmodus for Web Services R16	Styrer om Web-serviceforespørsler som inneholder symbolet Brukernavn og Passord, behandles som forespørsler uten status eller som forespørsler med status, som i Oracle CRM On Demand versjon 16 og tidligere. Det er som standard ikke merket av i denne boksen for nye selskaper.
Aktiver arbeidsflyt	Hvis selskapet er konfigurert for å tillate arbeidsflyt, vises denne innstillingen. Innstillingen kan aktiveres når du har opprettet arbeidsflytbetingelsene du vil distribuere.
<b>Integreringsinnstillinger for skrivebord</b>	
Alternativ URL-adresse for nedlasting for PIM-synkronisering	Denne innstillingen brukes sjelden. Kunder som har konfigurert SSO for Oracle PIM Sync On Demand, bruker den imidlertid. Hvis selskapet bruker en annen PIM Sync-klient enn standard Oracle PIM Sync On Demand-klient, setter du denne verdien til URL-adressen for den egendefinerte klienten du vil laste ned. URL-adressen må være fullstendig kvalifisert, det vil si at den må begynne med <i>http://</i> .
Deaktiver tilgang til nedlastingside for PIM-synkronisering	Angi dette valget når du bruker valget Alternativ URL-adresse for nedlasting for PIM-synkronisering til å forhindre at brukerne laster ned Oracle PIM Sync On Demand fra Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha flere opplysninger, se feltbeskrivelsen for Alternativ URL-adresse for nedlasting for PIM-synkronisering.
Deaktiver utvidet firmatilknytning for PIM-synkronisering	Når dette valget er angitt, utfører Oracle PIM Sync On Demand en nøyaktig kobling mellom kontaktpersoner og konti i Oracle CRM On Demand.  <b>ADVARSEL:</b> Når dette valget er aktivert, dupliseres poster som ikke er identiske, ved PIM-synkronisering i Oracle PIM Sync On Demand.



Felt	Beskrivelse
Deaktiver firmatilknytning for PIM-synkronisering	<p>Angi dette valget for å deaktivere kontosammenligning under PIM-synkronisering. Når dette flagget er angitt, tilordnes feltet Selskap i PIM til feltet PIM-selskapsnavn i kontaktpersonposten for Oracle CRM On Demand, og standardmetodene for kontosammenligning ignoreres.</p> <p><b>ADVARSEL:</b> Når dette valget er aktivert, dupliseres poster som ikke er identiske, ved PIM-synkronisering i Oracle PIM Sync On Demand.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om kontosammenligning, se <a href="#">Om synkroniseringsmotoren og feltilordning</a> (på side 670).</p>
Redigeringstilgang for frakoblet klient	<p>Denne innstillingen verifiserer tilgang til postredigering ved opplasting eller nedlasting (i tidligere versjoner verifiserte Oracle CRM On Demand bare tilgang ved nedlasting). Det anbefales at tilgang verifiseres når data lastes opp. De tre valgene er: Verifiser ved lastning (dette er standardverdien for nye kunder), Verifiser ved nedlasting og ingen. Verifiser ved lastning er det anbefalte valget for bruk av kunder. Hvis du angir det tomme plukklistevalget, verifiseres tilgang i Oracle CRM On Demand på samme måte som ved valget Verifiser ved nedlasting.</p>
<b>Sikkerhetsinnstillinger for selskap</b>	
Tidsavbrudd ved inaktivitet for selskap (minutter)	<p>Antall minutter før en brukers økt avsluttes på grunn av inaktivitet. Hvis ingen verdi er angitt i dette feltet, bestemmes tidsavbruddsinnstillingen for interaktive økter på grunnlag av systemverdien for standard tidsavbrudd ved inaktivitet. Du kan vise gjeldende systeminnstilling for standard tidsavbrudd ved inaktivitet øverst i området Sikkerhetsinnstillinger for selskap på siden Selskapsprofil. Denne verdien er synlig når du redigerer siden Selskapsprofil. Du kan kontakte Oracle Norge for å få oppdatert selskapets verdi for tidsavbrudd ved inaktivitet til en verdi mellom 10 og 60 minutter.</p>
Autentiseringstype	<p>Viser hvilke autentiseringstyper som er tillatt for selskapet. Denne verdien kan bare tilordnes av Kundebehandling. Følgende verdier er mulige:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bare bruker-ID/passord – alle brukere må logge på med bruker-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Bare engangspålogging – alle brukere må logge på med selskapets metode for engangspålogging. Bruker-ID-er og passord for Oracle CRM On Demand godtas ikke.</li> <li>■ ID/passord / engangspålogging – bruker-ID og passord for Oracle CRM On Demand eller engangspålogging kan brukes for å logge på Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p>Selskapsadministratoren kan angi autentiseringstype for hver enkelt bruker på siden Brukerprofil. Hvis brukerens verdi er tom, brukes innstillingen på selskapsnivå for denne brukeren.</p>

Felt	Beskrivelse
Ekstern identifikator for engangspålogging	Unik selskapsidentifikator som Kundebehandling tilordner når engangspålogging er konfigurert for selskapet. Denne verdien kan ikke endres av selskapsadministratoren, selv om eksterne identifikatorer kan angis for hver enkelt bruker på siden Brukerprofil.
Påloggingsside for autentisering av bruker-ID/passord	<p>URL-adressen for en selskapsspesifikk, egendefinert påloggingsside, som erstatter standardsiden for pålogging til Oracle CRM On Demand. Denne siden ligger vanligvis på Web-tjeneren til et selskap. URL-adressen må være fullstendig kvalifisert (begynne med http:// eller https://).</p> <p>Denne siden vises når en bruker logger av eller brukerøkten avsluttes på grunn av inaktivitet. Det er selskapets ansvar å be brukerne om å logge på ved hjelp av denne siden, i stedet for standardsiden for Oracle CRM On Demand.</p>
Påloggingsside for autentisering av engangspålogging	<p>URL-adressen for en selskapsspesifikk, egendefinert påloggingsside, som vises når en bruker logger ut eller brukerøkten avsluttes på grunn av inaktiviteten, hvis brukeren opprinnelig logget på Oracle CRM On Demand ved hjelp av engangspålogging. Siden ligger vanligvis på Web-tjeneren til et selskapet, for eksempel selskapets portal for engangspålogging. URL-adressen å være fullstendig kvalifisert (begynne med http:// eller https://).</p> <p>Det er selskapets ansvar å be brukerne om å logge på ved hjelp av siden for engangspålogging, i stedet for standardsiden for Oracle CRM On Demand. Hvis en bruker som har logget på med engangspålogging, logger av og denne innstillingen er tom, vises det en standardside med meldingen "Du er logget av".</p>
URL-adresse for ITS for autentisering av engangspålogging	URL-adresse for SAML-tjeneste for overføring mellom områder som brukes for engangspålogging til Oracle CRM On Demand, tilordnet av Kundebehandling når engangspålogging er konfigurert for selskapet. Denne verdien kan ikke endres av selskapsadministratoren.
IP-adressebegrensninger aktivert	Se <a href="#">Begrense bruk til IP-adresser</a> (på side 1061).
Beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder er aktivert	<p>Aktiverer en funksjon som forhindrer angrep med forfalskning av forespørsler på tvers av områder. Når det er merket av for dette valget, må brukere som oppretter egendefinert kode som samhandler med Oracle CRM On Demand, kanskje ha et sikkerhetssymbol som skal inkluderes som en skjult parameter i koden. Hvis du vil ha flere opplysninger om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder, se <a href="#">Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder</a> (på side 1048).</p> <p>Det er som standard merket av for dette valget når selskapet er konfigurert for bruk av Oracle CRM On Demand, og du kan ikke endre innstillingen.</p>

Felt	Beskrivelse
Aktiver IFRAME-innebygging	Av sikkerhetshensyn er det ikke merket av i denne boksen som standard, og du må bare merke av her ved behov. Når du merker av i boksen, tillater du at brukerne bygger inn Oracle CRM On Demand-sider i en iFRAME på Web-siden på et annet område. Hvis brukerne prøver å bygge inn Oracle CRM On Demand i en iFRAME på Web-siden på et annet område, og det ikke er merket av i denne boksen, utvides Oracle CRM On Demand-siden slik at den blir overordnet side. Denne innstillingen påvirker ikke Oracle CRM On Demand-skjermelementer som bygges inn i skrivebordsapplikasjoner.
<b>Synlighetsinnstilling for analyse</b>	
Emneområder for rapportering	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten for brukere som vil vise rapportposter i sanntid i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapportene gir sanntidsanalyser av data. Du kan velge en av disse verdiene:</p> <p>Ledersynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som direkte eies av deres underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som deles med dem av firma- og salgsmulighetsteamene.</p> <p>Denne selskapsomfattende innstillingen gjelder med mindre brukere angir en verdi for innstillingen Emneområder for rapportering på siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se <a href="#">Rapporter</a> (på side 707), spesielt Om synlighet til poster i rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Bruk denne plukklisten til å angi synligheten for brukere som vil vise analyserapportposter i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapportene gir historiske analyser eller trendanalyser, eller de inneholder mer sammensatte beregninger enn beregningene i sanntidsrapporter. Du kan velge en av disse verdiene:</p> <p>Ledersynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som direkte eies av deres underordnede. (Dette er standardinnstillingen.)</p> <p>Teamsynlighet – gjør at brukerne kan vise egne data og data som deles med dem av firma- og salgsmulighetsteamene.</p> <p>Full synlighet – denne innstillingen kombinerer visningene Ledersynlighet og Teamsynlighet.</p> <p>Denne selskapsomfattende innstillingen gjelder med mindre brukere angir en verdi for innstillingen Historiske emneområder på siden Personlige detaljer. Hvis du vil ha flere opplysninger om rapporter, se <a href="#">Rapporter</a> (på side 707), spesielt Om synlighet til poster i rapporter.</p>
Rollebasert Kan lese alle poster	Bruk denne plukklisten hvis du vil at rapportering for Oracle CRM On Demand Answers skal bruke innstillingen Kan lese alle poster på en objektbasis, som definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for administrasjon av roller. Hvis administratoren for eksempel velger synlighetsinnstillingen "Kan lese alle poster" for deg for et gitt objekt (ved å klikke på Administrasjon, Brukerstyring og tilgangskontroller,

Felt	Beskrivelse
	<p>Administrasjon av roller og deretter redigere en rolle og klikke på Tilgang til posttype), kan du vise alle poster for dette objektet i Oracle CRM On Demand Answers, såfremt innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert via selskapsprofilen eller brukerprofilen.</p> <p>Se <a href="#">Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster</a> (på side 639) hvis du vil ha veiledning om når og hvordan du aktiverer Rollebasert Kan lese alle poster.</p> <p>Hvis du ikke velger Rollebasert Kan lese alle poster, bruker rapportering for Oracle CRM On Demand Answers synligheten som er angitt i feltene Emneområder for rapportering og Historiske emneområder.</p>
Kommunikasjonsinnstillinger	
Automatisk slutføring	<p>Hvis du velger denne innstillingen, slutføres kommunikasjonsaktiviteten automatisk i Oracle CRM On Demand når en agent avslutter en samtale eller e-postkommunikasjon, eller når en agent tilordner talepost på nytt. Agenten ser ikke skjermbildet Slutfør. Aktivitetsstatusen settes automatisk til Fullført, og løsningskoden settes til Automatisk slutføring.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Denne innstillingen gjelder ikke hvis agenten klikker på knappen Slutfør manuelt på en side med detaljer om kommunikasjonsaktivitet. Eksempel: Etter å ha hørt på talepost, kan agenten klikke på knappen Slutfør på siden med detaljer om talepostaktivitet, for å vise et skjermbilde for slutføring og slutføre aktiviteten.</p>
Tilleggsopplysninger	
Lisensierte brukere, Aktive brukere, Inaktive brukere	Disse tallene er skrivebeskyttet og viser det lisensierte antallet brukere i tillegg til brukernes gjeldende status.

**MERKNAD:** Det kan vises flere felt hvis selskapet har aktivert enkelte funksjoner.

## Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder

For å hindre angrep i form av forfalskning av forespørsler på tvers av områder må brukere som oppretter egendefinert kode som inneholder HTTP POST-forespørsler (inkludert AJAX-forespørsler (Asynchronous Java Script and XML)), som prøver å oppdatere, opprette eller slette data i Oracle CRM On Demand, inkludere et sikkerhetssymbol som en skjult parameter i koden. Hvis den egendefinerte koden ikke inneholder sikkerhetssymbolet, eller hvis symbolet brukes på feil måte, vil forespørselen mislykkes. Når forespørselen mislykkes, ser brukeren en feilmelding om at forespørselen ikke kan fullføres, fordi nøkkelen er ugyldig eller utløpt, og brukeren må oppdatere siden.

Sikkerhetssymbolet som brukere må inkludere i koden, vises i tabellen nedenfor.

Parameterkomponent	Symbolkode
Navn	%%%ODReqName%%%
Verdi	%%%ODReqValue%%%

**MERKNAD:** Symbolkoden skiller mellom store og små bokstaver og må være nøyaktig slik den vises i tabellen. En hvilken som helst feil i symbolkoden vil få forespørselen til å mislykkes.

Denne beskyttelsesfunksjonen mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder styres via avmerkingsboksen Beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på tvers av områder er aktivert. Denne funksjonen er aktivert som standard når selskapet konfigureres til å bruke Oracle CRM On Demand, og du kan ikke deaktivere den.

## Aktivere språk

Oracle CRM On Demand finnes på mange språk. Alle standard tekstfelt som er inkludert i produktet, for eksempel felt og plukklisterverdier, samt elektronisk hjelp og opplæring, vises på de tilgjengelige språkene.

Når du tilpasser felt eller plukklisterverdier, må du imidlertid skrive inn motstykkene på andre språk hvis du vil at den oversatte versjonen skal vises. Ellers vises de på det opprinnelige språket med blå tekst og i hakeparenteser, uavhengig av hvilket språk du har valgt.

Selskapets standardspråk, som selskapet valgte da det registrerte seg for Oracle CRM On Demand, er i utgangspunktet det eneste aktive språket.

Hvis du vil gjøre språkvalg tilgjengelige for brukerne, må du aktivere dem.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

### *Slik aktiverer du språk*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Språk under Selskapsprofil.
- 4 Velg språkene du vil gjøre tilgjengelig for de ansatte, i kolonnen Aktiv.

**MERKNAD:** Du bruker andre innstillinger til å bestemme formatene for visning av dato, klokkeslett og valuta, ikke innstillingen Språk.

- 5 Lagre posten.

## Verifisere lisensstatuser og aktive brukere

Du kan verifisere lisensstatusen og sammenligne denne med antall aktive brukere. Du må ha en lisens for hver aktive bruker. (En *aktiv bruker* er en bruker som har tilgang til applikasjonen.)

Antallet lisenser avgjør også mengden data selskapet kan lagre i applikasjonen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

### *Slik verifiserer du lisensstatusen og aktive og inaktive brukere*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Verifiser antallet lisensierte, aktive og inaktive brukere på siden Selskapsprofil under Tilleggsopplysninger.
  - Hvis du har aktive brukere som ikke lenger har behov for tilgang til applikasjonen, kan du frigi lisenser ved å deaktivere dem. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du deaktiverer lisenser, se [Deaktivere brukere](#) (på side 1174).
  - Hvis du vil kjøpe flere lisenser, kontakter du Oracle CRM On Demand-selgeren.

## Om påloggings- og passordretningslinjer

Oracle CRM On Demand gir de høyeste sikkerhetsnivåene for selskapet, og har innebygde sikkerhetsrestriksjoner for å sikre at det bare er autoriserte brukere som har tilgang til dataene.

I tillegg kan du aktivere visse retningslinjer for pålogging, passord og autentisering for å øke sikkerhetsnivået i selskapet. Du kan for eksempel angi 15 minutter som tidsavbrudd for pålogging i tråd med bedriftens sikkerhetsretningslinjer. Hvis noen av brukerne glemmer passordet, kan de få et nytt ved å svare på et sett med valideringsspmål. Som et ekstra sikkerhetstiltak kan du angi antall timer som en aktiv økt kan vare. Du kan for eksempel angi en time som varighet for en aktiv brukerpåloggingsøkt. Når brukeren har nådd grensen for aktive økter og prøver å utføre en handling i Oracle CRM On Demand, må vedkommende angi påloggingsopplysningene før økten kan fortsette.

### Sikkerhetshensyn

Før du konfigurerer påloggings- og passordkontrollene, må du vurdere sikkerhetsbehovene nøye. Dette er noen av spørsmålene du må svare på:

- Hvilken type bruker-ID vil du bruke?
- Hvor lenge vil du at en brukers systemgenererte midlertidige passord skal være gyldig?
- Hvor mange påloggingsforsøk skal tillates før brukeren låses ute fra applikasjonen?
- Hvor lenge skal utelåsing fra pålogging vare? Hvor ofte vil du at brukere skal endre passord?
- Må nye passord være forskjellige fra gamle passord?

- Hva er minimumslengden for passord?
- Hvor mange sikkerhetsspørsmål må brukerne besvare for at de skal kunne tilbakestille passordet hvis de glemmer det?
- Hvor mange sikkerhetsspørsmål må besvares korrekt før brukerens passord tilbakestilles automatisk?
- Vil du tillate brukere å endre bruker-ID-en eller e-postadressen?
- Hvor lenge vil du at en aktiv brukerøkt skal vare?

Når du har definert påloggings- og passordretningslinjene, kan du implementere dem på sidene for selskapsadministrasjon i applikasjonen.

## Endre innstillinger for passord

Hvis du endrer innstillingene for passord, brukes ikke endringene før de gjeldende passordene utløper. Hvis du for eksempel endrer minimumslengden for passord fra sju til ti tegn, og en bruker allerede har et passord på sju tegn, kan brukeren bruke passordet på sju tegn til det utløper. Når passordet har utløpt, må brukeren opprette et nytt passord på minst 10 tegn.

Det er best å angi de interne retningslinjene og velge innstillingene før du legger til nye brukere i systemet. Hvis du imidlertid må endre sikkerhetsretningslinjene med en gang, kan du tilbakestille alle brukerpassordene. Denne handlingen genererer en e-postmelding med et nytt midlertidig passord som sendes til alle brukerne i selskapet. Du må ha rettigheten Tilbakestill passord for å kunne gjøre dette.

## Hva skjer når brukerne glemmer passordet?

Brukere som har rettigheten Tilbakestill personlig passord i sin brukerrolle, kan sende en forespørsel om å få tilbakestilt passordet hvis de glemmer det. De kan bruke koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Du må definere et minimumsantall sikkerhetsspørsmål og svar som brukerne må angi for å kunne få passordet tilbakestilt. Når denne funksjonen er aktivert, kan brukerne tilbakestille sine egne Oracle CRM On Demand-passord uten assistanse fra selskapsadministratoren.

## Definere selskapets passordkontroller

Du kan definere passordretningslinjene for Oracle CRM On Demand. Du kan for eksempel definere passordretningslinjene slik at de samsvarer med selskapets protokoller for hvor lange passord skal være, og hvor ofte de skal utløpe.

### *Slik definerer du selskapets passordkontroller*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Påloggings- og passordkontroll under Selskapsprofil.
- 4 Fyll inn opplysningene på siden Påloggings- og passordkontroll, og lagre deretter innstillingene.

Innstillingene er beskrevet i tabellen nedenfor.

**MERKNAD:** En bruker må ha rettigheten Tilbakestill personlig passord i sin brukerrolle for å kunne tilbakestille passordet. Hvis en bruker skal kunne tilbakestille passordet via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, må vedkommende også ha sikkerhetsspørsmål og -svar definert i systemet.

Innstilling	Mulige verdier	Bruk
<b>Opplysninger om påloggingsretningslinjer</b>		
Selskapspåloggings-ID	Tekstboks	Dette er en unik identifikator for selskapet. Når nye brukere blir opprettet, er denne identifikatoren den første delen av brukerpåloggings-ID-en (Selskapspåloggings-ID) for brukeren. Når nye brukere blir opprettet, og Standard type bruker-ID er Selskapspåloggings-ID, blir selskapsdomenedelen av bruker-ID-en forhåndsutfyllt med denne verdien. Du kan også få tilgang til denne innstillingen på siden Selskapsprofil.
Maksimalt antall påloggingsforsøk	3, 5 eller 10 forsøk	Maksimalt antall mislykkede påloggingsforsøk som er tillatt før brukerens konto låses.
Utelåsningsvarighet for pålogging	15, 30 eller 60 minutter eller Inntil videre	Hvor lenge brukerens konto er låst.
Maksimal øktvarighet i timer	0-9999 timer	<p>Varigheten av en aktiv brukerøkt før brukeren blir bedt om å angi påloggingsopplysningene på nytt. Dette feltet kan inneholde positive heltall fra null (0) til 9999.</p> <p>Hvis du vil vise standardverdien for denne innstillingen, går du til siden Påloggings- og passordretningslinjer i Selskapsadministrasjon.</p> <p>Når du bruker Oracle CRM On Demand, må du angi påloggingsopplysningene på nytt når den aktive økten har</p>



		nådd maksimumsvarigheten.  Når du bruker Web-tjenester og den aktive økten blir tidsavbrutt, må Web-tjenesteklienten autentiseres på nytt før du kan fortsette å bruke Web-tjenester.
<b>Opplysninger om passordkontroll</b>		
Brukerpassord utløper om	30, 60 eller 90 dager, Ett år eller Utløper aldri	Hvor lenge passordet til en bruker er gyldig. Etter denne perioden må brukeren endre passordet.
Minimumslengde for passord	Tall mellom 6 og 10	Minimalt antall tegn som kan brukes i et passord.
Maksimalt antall passordendringer	Tall mellom 1 og 20	Maksimalt antall ganger passordet til en bruker kan endres, i henhold til innstillingen Grensevindu for passordendring. Hvis en bruker prøver å endre et passord flere enn angitt antall ganger, tillates ikke endringen.
Grensevindu for passordendring	Antall dager (fra 1 til 7)	Perioden som innstillingen Maksimalt antall passordendringer gjelder i.
Det nye passordet må være forskjellig fra det gamle passordet	Avmerkingsboks	Gjelder når en bruker endrer passordet.
<b>Autentiseringsopplysninger</b>		
Antall sikkerhetsspørsmål som må fullføres	Tall mellom 1 og 8	Denne innstillingen bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål og -svar en bruker må definere. Brukerens spørsmål og svar lagres for fremtidig bruk.  <b>MERKNAD:</b> Brukerne kan definere sikkerhetsspørsmål når de logger på Oracle CRM On Demand for første gang, og de kan når som helst endre sikkerhetsspørsmålene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Opprette</a>

		<p>sikkerhetsspørsmålene (se "Definere sikkerhetsspørsmålene" på side 645).</p> <p>Når brukerne tilbakestiller et passord via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand, må de svare på et visst antall av sikkerhetsspørsmålene som er definert.</p> <p>Du kan angi at brukerne må definere et høyere antall spørsmål enn antallet de må svare på når de tilbakestiller et passord. Et tilfeldig utvalg av spørsmålene som brukeren definerer, vises for å autentisere brukeren når vedkommende tilbakestiller passordet.</p>
Antall sikkerhetsspørsmål som må besvares	Tall mellom 1 og 8	<p>Denne innstillingen bestemmer hvor mange sikkerhetsspørsmål en bruker må svare på når et passord tilbakestilles via koblingen Får du ikke tilgang til kontoen din? på påloggingssiden i Oracle CRM On Demand. Når brukeren sender forespørselen om å få tilbakesilt passordet, mottar brukeren innen kort tid en e-post med en kobling til en midlertidig side.</p> <p>På den midlertidige siden må brukeren svare på antallet sikkerhetsspørsmål som er angitt i denne innstillingen, før passordet kan tilbakestilles.</p> <p>Verdien i dette feltet må være mindre enn eller lik verdien i feltet Antall sikkerhetsspørsmål som må fullføres, ettersom brukeren ikke kan svare på flere spørsmål enn vedkommende</p>

		har definert.
Antall dagers gyldighet for midlertidig pålogging	Antall dager (fra 1 til 14)	Denne innstillingen brukes til å bestemme hvor mange dager et midlertidig passord skal være gyldig. En e-postmelding med midlertidig påloggingsopplysninger sendes vanligvis når en bruker er lagt til, eller når selskapsadministratoren eller Kundebehandling tilbakestiller passordet til brukeren.
Antall påloggingsforsøk med midlertidig passord	Antall forsøk (fra 1 til 14)	Totalt antall påloggingsforsøk som er tillatt med et midlertidig passord. Hvis denne verdien overstiges, blir brukerens midlertidige passord ugyldig, og brukeren må få passordet tilbakestilt på nytt.
<b>Tilleggsopplysninger</b>		
Tillat brukere å endre bruker-ID	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, kan brukere som redigerer brukerprofilen sin, endre bruker-ID-en. Hvis denne funksjonen ikke er aktivert, er det bare selskapsadministratoren som kan endre bruker-ID-ene.
Tillat brukere å endre e-postadresse	Avmerkingsboks	Hvis det er merket av for dette valget, kan brukere som redigerer brukerprofilen sin, endre e-postadressen. Hvis denne funksjonen ikke er aktivert, er det bare selskapsadministratoren som kan endre e-postadressene.

Valg for samtidige økter	Tillat med varsel, Tillat uten varsel og Forhindre og avslutt eksisterende	<p>Ved hjelp av denne innstillingen kan du bestemme hvordan samtidige økter skal håndteres når dine påloggingsopplysninger brukes i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Hvis du velger Tillat med varsel, kan du delta i samtidige økter. Du får imidlertid et varsel i Oracle CRM On Demand om at en annen økt med de samme kontodetaljene er startet. Brukeren av den andre Oracle CRM On Demand-økten varsles også.</p> <p>Hvis du velger Tillat uten varsel, kan du delta i samtidige økter, men ingen av brukerne blir varslet om at en annen Oracle CRM On Demand-økt er startet.</p> <p>Hvis du velger Forhindre og avslutt eksisterende, lukkes den første og eksisterende økten, og den andre og nye økten startes. Brukerne av begge øktene blir varslet om dette.</p>
--------------------------	--	---

## Om regnskapskalendere

Det er to typer regnskapskalendere tilgjengelig i Oracle CRM On Demand:

- **Standard regnskapskalender.** Hvis regnskapsåret ditt følger en vanlig kalender (for eksempel kalenderkvartaler, 5-4-4, 4-4-5), kan du bruke denne kalendertypen i selskapsprofilen.
- **Egendefinert regnskapskalender.** Hvis selskapet følger en annen kalender, for eksempel 4-5-4, kan du bruke en egendefinert regnskapskalender i Oracle CRM On Demand.

Hvis du bruker en standard regnskapskalender eller en egendefinert regnskapskalender, defineres et regnskapsår én gang for selskapet. For hver regnskapskalendertype kan du automatisk bruke de definerte regnskapsperiodene i Oracle CRM On Demand.

## Standard regnskapskalendere

Standard regnskapskalendere er perioder som følger en vanlig definert kalender, for eksempel en gregoriansk kalender, og kan starte på en hvilken som helst dag i en hvilken som helst måned i året. Hvis du bruker en standard regnskapskalender i Oracle CRM On Demand, kan du velge en av følgende kalendertyper:

- Kalenderkvartaler
- Kalendermodellen 4-4-5
- Kalendermodellen 5-4-4

Når du bruker standard regnskapskalendere, genereres regnskapsperioder frem til år 2020 automatisk i Oracle CRM On Demand. Du kan vise innstillingene for din standard regnskapskalender, men du kan ikke endre dem. Hvis du vil endre kalenderdefinisjonen, må du kontakte Kundebehandling. Kundebehandling fyller ut regnskapskalenderen med data og angir kalendertypen når selskapet settes opp.

**MERKNAD:** Endringer i definisjonen av regnskapsåret gjenspeiles ikke i rapporter i Oracle CRM On Demand før en fullstendig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

### *Slik viser du en definisjon av en standard regnskapskalender*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsadministrasjon.
- 3 Se gjennom følgende felt under Selskapsinnstillinger:
  - Startmåned for regnskapsår
  - Startdato for regnskapsår
  - Type regnskapskalender

**MERKNAD:** Når definisjonen av en standard regnskapskalender blir endret, oppdateres alle data i rapporter i Oracle CRM On Demand. Men Oracle CRM On Demand oppdaterer bare fremtidige data i prognoser.

## Egendefinerte regnskapskalendere

Egendefinerte regnskapskalendere er tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for selskaper som ikke bruker standard kalendermåned eller en vanlig regnskapskalender. Selskapsadministratoren egendefinerer regnskapskalendere. Du må opprette en post for en egendefinert regnskapskalender for hvert år du vil opprette forretningsplaner, mål, prognoser eller tidsbaserte analyser i Oracle CRM On Demand. For flere opplysninger om hvordan du egendefinerer regnskapskalendere, se [Egendefinere en regnskapskalender](#) (på side 1058).

## Egendefinere en regnskapskalender

Selskapsadministratoren definerer regnskapskalenderen i Oracle CRM On Demand i overensstemmelse med selskapets regnskapsår. Egendefinerte regnskapskalendere gjenspeiles i alle rapporter, forretningsplaner, mål og brukerkvoter.

**MERKNAD:** Når du skal konfigurere den egendefinerte regnskapskalenderen, må rollen din ha rettigheten Håndter selskap.

Når du skal konfigurere selskapets egendefinerte regnskapskalendere, må du gjøre følgende:

- 1 Kontakt Kundebehandling for å aktivere bruken av egendefinerte regnskapskalendere for selskapet.
- 2 Definer selskapets regnskapskalendere.
- 3 Bekreft at den egendefinerte regnskapskalenderen er aktiv i selskapet.

**ADVARSEL:** Når du har aktivert valget av den egendefinerte regnskapskalenderen for selskapet, kan du ikke deaktivere dette valget. Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer egendefinerte regnskapskalendere uten at de fullt ut forstår funksjonene for regnskapskalendere i Oracle CRM On Demand.

## Egendefinerte regnskapskalendere og prognoser

Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, brukes selskapets egendefinerte regnskapskalenderdefinisjon ved generering av prognoser. Selskapsadministratoren må opprette egendefinerte regnskapskalenderposter før prognoser aktiveres. Ettersom prognoser kan ha en varighet på mer enn ett kvartal, er det mulig at en prognose kan inneholde data fra flere regnskapsår. For å sikre at nok data er tilgjengelige for at prognoseserien kan genereres, må det derfor opprettes en egendefinert regnskapskalender for hvert år der selskapet vil generere prognoser. I tillegg må selskapsadministratoren oppdatere prognosedefinisjonen før den nye egendefinerte regnskapskalenderdefinisjonen kan brukes i prognoser. Hvis ikke prognosedefinisjonen oppdateres før den neste prognosedatoen, genereres ikke prognosene. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppdatering av prognosedefinisjoner, se [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 1325).

### *Slik egendefinerer du en ny regnskapskalender*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Klikk på Ny regnskapskalender på siden Regnskapskalenderliste.
- 5 Velg nødvendig regnskapsår på menyen.

Navnet på regnskapskalenderen fylles ut automatisk i feltet Navn, for eksempel Regnskapsår 2009. Denne verdien er skrivebeskyttet.

- 6 Legg inn følgende opplysninger:

- a Beskrivelse.** Legg til tilleggsopplysninger om den egendefinerte regnskapsperioden. Dette feltet har en grense på 250 tegn.
- b Regnskapskvartal 1.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- c Regnskapskvartal 2.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- d Regnskapskvartal 3.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- e Regnskapskvartal 4.** Klikk på kalenderikonene for å angi startdatoene for hver av regnskapsmånedene i dette kvartalet.
- f Tilleggsopplysninger.** Klikk på kalenderikonet for å angi starten på neste regnskapsår.

**MERKNAD:** Et regnskapsår kan ikke være over 99 uker langt. Hvis du angir en verdi for Start på neste regnskapsår som er større enn 99 uker fra startdatoen for forrige regnskapsår, vises en feilmelding om at du må angi en riktig verdi.

- 7** Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Du må opprette regnskapskalendere i rekkefølge. Du må for eksempel opprette regnskapskalenderen for 2010 før du oppretter regnskapskalenderen for 2011.

Den nye egendefinerte regnskapskalenderen gjenspeiles ikke i analyser før en nattdlig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

#### *Slik viser du detaljer for en regnskapskalender*

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3** Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4** Klikk på navnet på regnskapsåret du vil vise regnskapsperiodene for, på siden Regnskapskalenderliste.

De enkeltstående regnskapsmånedene for det valgte året og startdatoen for det neste regnskapsåret vises på siden Detaljer om regnskapskalender.

**MERKNAD:** Hvis du flytter fra en standard regnskapskalender til en egendefinert regnskapskalender, vises poster fra det forrige regnskapsåret som skrivebeskyttede på siden Regnskapskalenderliste, og poster fra alle fremtidige regnskapsår som genereres i Oracle CRM On Demand, slettes. For flere opplysninger om standard regnskapskalendere, se [Om regnskapskalendere](#) (på side 1056).

#### *Slik redigerer du selskapets regnskapskalender*

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Definisjon av regnskapskalender under Administrasjon av regnskapskalender.
- 4 Finn regnskapskalenderen du vil oppdatere, på siden Regnskapskalenderliste, og klikk på Rediger.
- 5 Legg inn de nye detaljene for regnskapskalenderen, og klikk på Lagre.

Endringer i en egendefinert regnskapskalender gjenspeiles ikke i analyser før en nattlig operasjon av typen trekk ut, omform og last er kjørt.

**MERKNAD:** Hvis du har egendefinert en regnskapskalender, kan du endre den ved å redigere den eksisterende kalenderdefinisjonen. Regnskapskalendere før det gjeldende regnskapsåret er imidlertid skrivebeskyttede. Du kan ikke slette egendefinerte regnskapskalendere.

## Tilbakestille alle passord

Du kan tilbakestille passordene til alle brukerne (og administratoren) på en gang.

**Brukseksempel 1.** Når du konfigurerer applikasjonen, oppretter du brukere og setter statusen deres til Aktiv, men ikke send passordene til dem via e-post. Når konfigurasjonen er fullført og applikasjonen er klar til bruk, tilbakestill du alle passord. Denne handlingen sender e-postmeldinger til alle aktive brukere samtidig. E-postmeldingen inneholder midlertidig passord og gir brukeren tilgang til applikasjonen.

**Brukseksempel 2.** Du har endret retningslinjene for passordkontroll og vil at alle brukere skal følge de nye retningslinjene. Tilbakestill alle passordene, slik at brukerne må endre passordene neste gang de logger på.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil eller Tilbakestill passord.

### *Slik tilbakestill du alle passord*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Klikk på knappen Tilbakestill alle passord på tittellinjen Selskapsprofil.

Det blir sendt e-postmeldinger med de nye midlertidige passordene til alle brukerne. Brukere som er pålogget, kan fortsette å arbeide, men de må angi det nye midlertidige passordet neste gang de logger på.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilbakestille en brukers passord](#) (på side 1170)
- [Definere brukere](#) (på side 1157)



- [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 1051)

## Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere

Du kan se gjennom påloggingshistorikken for alle brukerne i selskapet. Siden for påloggingshistorikk inneholder brukerne som bruker applikasjonen, og når de har brukt den. Siden for påloggingshistorikk registrerer også påloggingsaktiviteten til Kundebehandling for Oracle CRM On Demand.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

### *Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten for alle brukere*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Påloggingssporing under Ressurssporing.
- 4 Se gjennom påloggingshistorikken for applikasjonen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker](#) (på side 1171)

## Begrense bruk til IP-adresser

Selskapet kan bruke denne funksjonen til å begrense tilgang til bestemte IP-adressesekvenser. Du kan bruke denne funksjonen til å sikre at brukerne bare får tilgang til systemet fra bestemte nettverkssteder, for eksempel kontoret. Hvis denne funksjonen er aktivert, kan brukerne bare logge på applikasjonen fra datamaskiner med IP-adresser som er innenfor sekvensen du angir.

**Før du begynner.** Kontakt Kundebehandling, slik at de kan aktivere IP-filtrering for selskapet. Når du etterpå skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

### *Slik begrenser du bruk til IP-adresser*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Sikkerhetsinnstillinger.

- 4 Angi IP-adressene som godtas for pålogging, på siden Sikkerhetsinnstillinger.

**TIPS:** Se gjennom opplysningene på skjermen om den riktige måten å angi IP-adresser på.

- 5 Lagre posten.

## Vurdere selskapets ressursforbruk

Du kan se gjennom ressursbruken for hele selskapet, inkludert endringer i disse områdene:

- Tilbakestill passord
- Glemt passord
- Svar på sikkerhetsspørsmål
- Endre SSO-identifikator
- Endring av bruker-ID
- Endring av e-post
- Angi passord
- Første passord
- PIM-synkronisering
- Frakoblet

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

### *Slik ser du gjennom selskapets ressursbruk*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Sporing under Ressurssporing.
- 4 Se gjennom historikken for ressursbruk for selskapet.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Synkronisere med annen programvare](#) (på side 667)

## Varsler

Klikk på emnet du er interessert i:

- [Vise varsler](#) (på side 35)
- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 1063) (bare administratorer)
- [Arbeide med lister](#) (på side 71)
- [Varselfelt](#) (på side 1064)

## Publisere varsler over hele selskapet

Varsler for hele selskapet vises på Min hjemmeside for alle ansatte. Du kan bruke varsler til å kringkaste opplysninger over hele selskapet, for eksempel møtenotater eller endring av retningslinjer.

**MERKNAD:** Varsler som kunngjør at en prognose er generert, er på Min hjemmeside for de ansatte i to dager. Hvis du vil endre perioden som varslet vises i, foretar du endringene på siden Rediger varsel etter at varslet vises for første gang. Følg fremgangsmåten i denne delen hvis du vil ha instruksjoner.

Du kan koble filer eller URL-adresser til varsler. Når du for eksempel oppretter et møtevarsel, kan du legge til en kobling til en Web-side med anvisninger til møtestedet.

**Før du begynner.** (Valgfritt) Opprett eller finn en Web-side eller fil som inneholder opplysninger du vil dele. Kontroller at banen til Web-siden eller filen er tilgjengelig for brukerne. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer selskapsprofil.

### *Slik oppretter eller oppdaterer du varsler for hele selskapet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsvarsler i området Varselhåndtering.  
Siden Varsler vises med en liste over selskapsvarsler.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Varsler:
  - Klikk på knappen Ny.
  - Klikk på tittelen på varslet du vil redigere, og klikk deretter på knappen Rediger.
- 5 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Nytt varsel eller Rediger varsel.
- 6 Lagre varslet.
- 7 Hvis du vil legge til et vedlegg for varslet, klikker du på varsel-tittelen på listesiden for varsler for å åpne varsel-detaljene.
- 8 Klikk på knappen Legg til vedlegg, og skriv inn opplysningene.

- 9 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.
- 10 Hvis du vil legge til en URL-adresse for varslet, klikker du på varselstittelen på listesiden for varsler for å åpne varsel detaljene.
- 11 Klikk på knappen Legg til URL-adresse, og skriv inn opplysningene.
- 12 Klikk på Lagre på siden for vedleggsredigering.

## Varselfelt

I tabellen nedenfor er feltopplysningene som kan vises i en varselpost, beskrevet. Hvis du er en administrator, kan du vise og oppdatere alle varselfelt. Ellers er du begrenset til å vise et begrenset antall varselfelt.

Felt	Beskrivelse
Tittel	Tittelen på varslet slik det vises på Min hjemmeside.
Prioritet	Prioriteten til varslet, som angis av ikonet ved siden av det på Min hjemmeside.
Opprettet av	Personen som opprettet varslet. Systemgenerert.
Hyperkobling	URL-adressen eller filnavnet og katalogbanen som er knyttet til varslet.
Varselbeskrivelse	Teksten slik den vises i varslet.
Posteringsdato	Datoen du vil at varslet skal begynne å bli kringkastet på tvers av Min hjemmeside.
Utløpsdato	Datoen du vil at varslet skal slutte å bli kringkastet på tvers av Min hjemmeside.
Vist hyperkobling	Teksten slik den vises for hyperkoblingen i varslet. Dette feltet er obligatorisk hvis du har angitt en hyperkobling.  Når det gjelder koblingen (URL-adressen) "http://selskap.område/dok_2389.html", kan du for eksempel skrive inn "Veianvisning for møtet" for hyperkoblingsteksten i varslet.

**TIPS:** Du kan opprette filtrerte lister for å begrense typen varselposter som vises samtidig. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om varsler for hele selskapet i følgende emne:

- [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 1063)

## Håndtere valutaer

Hvis du vil tillate at brukere driver og sporer forretninger i en hvilken som helst valuta, må du aktivere disse valutaene. Ellers er standardvalutaen som er konfigurert for selskapet, det eneste valget.

Hvis de ansatte registrerer transaksjoner i andre valutaer, må du også konfigurere valutakurser mellom disse valutaene og selskapets standardvaluta. Applikasjonen bruker valutakursene ved opprulling av inntekt for rapporter og prognoser.

**ADVARSEL:** Pass på at du konfigurerer valutakurser før brukerne angir transaksjoner for alle valutaene du aktiverer.

Du kan angi flere valutakurser for en aktiv valuta. Hver registrering består av valutakursdatoen og en valutakurs for denne dato. Når det gjelder fastsettelse av hvilken valutakurs som skal brukes for en bestemt transaksjon, følger applikasjonen disse reglene:

## Hvordan Oracle CRM On Demand omregner valutakurser mellom selskapets standardvaluta og brukerens standardvaluta

I dette tilfellet har et selskap følgende valutaer:

- Standardvalutaen for et selskap er norske kroner (NOK).
- Dette selskapet har også følgende valutaer aktivert: euro (EUR) og amerikanske dollar (USD).
- Selskapet har definert valutakurser mellom NOK og EUR og mellom NOK og USD.
- Brukeren angir salgsmulighetsinntekten i EUR. Brukerens standardvaluta er imidlertid USD.
- Slik utføres omregningen fra EUR til USD i Oracle CRM On Demand
  - Først omregnes salgsmulighetsinntekten til selskapets standardvaluta, det vil si fra EUR til NOK.
  - Deretter omregnes salgsmulighetsinntekten til brukerens valuta, det vil si fra NOK til USD.

## Hvordan valutakurser brukes på prognoseopprullinger

I dette tilfellet gjelder følgende regler:

- Hvis en valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, brukes denne valutakursverdien.
- Hvis ingen valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, men valutakurser er definert for datoer før transaksjonen, brukes valutakursen som er nærmest transaksjonsdatoen.
- Hvis ingen valutakurs er definert for samme dato som transaksjonen, og ingen valutakurser er definert for datoer før transaksjonen, brukes neste tilgjengelige valutakurs som har en dato *etter* transaksjonsdatoen.

Hvis det for eksempel bare er angitt valutakurser for 15.05.2004 og 15.08.2004, skjer dette:

- Når det gjelder transaksjoner før 15.05.2004, brukes kursen for 15.05.2004.
- Når det gjelder transaksjoner mellom 15.05.2004 og 14.08.2004, brukes kursen for 15.05.2004.
- Når det gjelder transaksjoner den 15.08.2004 eller senere, brukes kursen for 15.08.2004.

## Hvordan valutakurser brukes på rapporter

Når det gjelder rapporter, brukes valutakurser på en mer generell måte enn for prognoser. En valutakurs fastsettes for hver måned, og alle transaksjoner innen en måned bruker denne kursen. Når det for eksempel gjelder salgsmuligheter, brukes lukningsdatoen for salgsmulighet som er nærmest den gyldige datoen for valutakurs. Når det gjelder valutaomregninger, brukes feltet Innkjøpsdato som datoen. Når det gjelder salgsmulighetsprodukter, brukes valutakursen som er nærmest startdatoen for produktinntekten. Når det gjelder andre objekter, inkludert egendefinerte objekter 01–03, brukes opprettelsesdatoen til å fastsette valutakursdatoen. Når det gjelder egendefinerte objekter 04–15, brukes feltet Valutakursdato.

Valutakursen som tilordnes til en måned, fastsettes på følgende måte:

- Hvis det finnes flere valutakurser for en måned, brukes den som har den seneste datoen i denne måneden.
- Hvis det ikke finnes noen valutakurser for en måned, settes denne månedens valutakurs til samme kurs som den nærmeste fremtidige måneden det er definert en kurs for.
- Hvis det ikke finnes noen valutakurser for fremtidige måneder, brukes valutakursen for den første forrige måneden.

Hvis det for eksempel er definert valutakurser for 10.05.2004, 20.05.2004 og 14.08.2004, skjer dette:

- Kursen for mai 2004 blir verdien som er angitt for 20.05.2004 (den seneste kursen som er angitt for mai).
- Kursen for august 2004 blir verdien som er angitt for 14.08.2004 (den eneste kursen som er angitt for august).
- April 2004 og tidligere måneder får tilordnet kursen for 20.05.2004. Det er to datoer for mai.
- Juni og juli 2004 får tilordnet kursen for august 2004 (den nærmeste fremtidige måneden).
- September 2004 og fremtidige måneder får tilordnet kursen for august 2004 (ingen fremtidig måned, så forrige måned brukes).

I rapporter brukes valutakursen som er definert for måneden som transaksjonen skjer i, for alle verdier der det er nødvendig å omregne mellom valutaer. Dette beregnes som beskrevet ovenfor.

**MERKNAD:** Når det foretas prognoser, blir alle salgsmuligheter omregnet til selskapets standardvaluta for prognoseoppdateringer. I rapporter blir imidlertid inntektsfelt omregnet til sluttbrukerens valutabeløp.

Du må vente til den daglige analyseoppdateringen kjøres når en av følgende situasjoner oppstår:

- En ny valuta aktiveres for selskapet, og valutakursen konfigureres.
- En bruker velger en ny valuta som ingen annen bruker i selskapet tidligere har valgt (på siden Personlige detaljer).

Oppdateringen genererer automatisk eventuelle vekslingskurser. Etterpå kan du kjøre historiske rapporter eller sanntidsrapporter.

Når brukere endrer standardvalutaen sin, må de logge av Oracle CRM On Demand og deretter logge på på nytt før data i rapporter vises i den nye valutaen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyrene for behandling av valutaer, må rollen din ha rettigheten Definer valutaer. For å forstå resultatet av valutainnstillinger kan du lese [Om profilinnstillinger for brukere](#) (på side 638).

**Slik aktiverer du valutaer**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Valutadefinisjon i området Valutadefinisjon.
- 4 Velg Alle valutaer fra rullegardinlisten på siden Oppsett av valuta.
- 5 Klikk på koblingen Rediger for valutaen du vil aktivere.
- 6 Merk av for Aktiv på siden Rediger valuta.
- 7 (Valgfritt) Du kan endre symbolet som svarer til valutaen, på siden Rediger valuta.  
Kanskje du for eksempel vil skille mellom valutaer ved hjelp av valutakodene i stedet for symbolene for dem. I så fall endrer du \$ til USD, ¥ til JPY og € til EUR.
- 8 Lagre posten.

**Slik definerer du valutakurser**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Valutakurser i området Valutadefinisjon.  
Siden Rediger valutakurs vises med de siste valutakursene for de aktiverte valutaene. Hvis ingen valutakurs er definert, er den tom.  
**MERKNAD:** *Til-valutaen* er alltid valutaen som er angitt for selskapet. Du må angi valutakurser som forteller applikasjonen hvordan hver aktive valuta skal omregnes til denne valutaen.
- 4 Slik legger du til en ny valutakurs for en aktiv valuta
  - a Klikk på koblingen Valutahistorikk for raden Valuta som du vil legge til en kurs for.  
Klikk på Ny på siden Valutakurs.
  - b Fyll inn opplysningene på siden Rediger valutakurs.  
Når det gjelder Valutakurs, angir du hvor mange enheter med *Til valuta* som trengs for å kjøpe én enhet med *Fra valuta*.  
Eksempel: 1 euro = 7,9 norske kroner.  
Hvis vi forutsetter at norske kroner (NOK) er angitt for selskapets valuta, angir du disse verdiene:
    - Fra valuta: EUR
    - Til valuta: NOK

- Valutakurs: 7,9

5 Klikk på Lagre.

#### *Slik viser du en historikk for valutakurser*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Valutakurser i området Valutadefinisjon.  
De siste valutakursene for de ulike valutaene vises på siden Rediger valutakurs.
- 4 Hvis du vil vise historikken for valutakurser for én valuta, klikker du på koblingen Valutakurshistorikk.  
En historikk for valutakursene vises.

## Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen

Du kan vise sporingsendringer som brukerne har gjort i sporbare felt for alle sporbare posttyper. Sporingen viser også om sporbare posttyper er opprettet, slettet eller gjenopprettet.

For nye kunder og kunder som oppgraderer Oracle CRM On Demand til denne versjonen, og som sporer spesifikke felt for posttyper, er sporing av postopprettelse, -sletting og -gjenoppretting aktivert som standard. Hvis du ikke sporer spesifikke felt for posttyper, er all sporing av postopprettelse, -sletting og -gjenoppretting deaktivert. Kunden kan da endre innstillingene for sporing på postnivå.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Gå til hovedsporingstabell.

#### *Slik viser du sporingsendringer med hovedsporingen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Hovedsporingstabell i området Selskapssporing.

Følgende verdier vises i hovedsporingen:

- **ID-nummer.** ID-en for tabellraden.
- **Tittel.** Navnefeltet i objektet.
- **Posttype.** Posttypen som spores.
- **Dato.** Datoen for siste sporing av objektet.
- **Etternavn.** Brukerens etternavn.



- **Fornavn.** Brukerens fornavn.
- **Endret felt.** Feltet som er endret i objektet.
- **Gammel verdi.** Den forrige verdien for posten.
- **Ny verdi.** Den nye verdien i feltet. Hvis du endrer feltverdien for serviceforespørselsprioritet fra Lav til Høy, blir Lav stående i feltet Gammel verdi, og Høy vises i feltet Ny verdi. Hvis du sletter en post, blir feltet Gammel verdi stående tomt, og verdien i feltet Ny verdi endres til Posten er slettet.
- **Dato og klokkeslett for oppdatering.** Tidspunktet og datoen da posten ble oppdatert.
- **Tilleggsopplysninger.** Eventuelle utfyllende opplysninger om endringen av posten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om sporingen, se [Tilpasse sporing](#) (på side 1116).

## Om servicetilmålinger

Du kan vise alle servicetilmålinger for selskapet for å få oversikt over nåværende og historisk bruk og for å aktivere varsler når tilmålingene når de definerte terskelverdiene. Oracle Norge angir servicetilmålingsverdier for selskaper. Servicetilmålingene er som følger:

- **Operasjonskvote for Web-tjenester.** Bestemmer hvor mange Web-tjenesteoperasjoner et selskap kan utføre i løpet av en periode på 24 timer.
- **Båndbreddekvote for Web-tjenester.** Bestemmer den totale størrelsen (i MB) på innkommende og utgående meldinger som et selskap kan bruke i løpet av en periode på 24 timer.
- **Grense for samtidige Web-tjenester.** Bestemmer maksimalt antall samtidige Web-tjenesteforespørsler som et selskap kan behandle.
- **CRM Desktop-lisenser.** Angir antall lisensierte CRM Desktop-brukere for selskapet.
- **Filtilmåling.** Bestemmer filtilmålingen for selskapet, det vil si tilgjengelig lagringsplass for filer som er knyttet til poster.
- **Posttilmåling.** Bestemmer posttilmålingen for selskapet, det vil si antall poster av alle typer.

**MERKNAD:** Navn og beskrivelser for servicetilmålinger vises på det aktive språket.

På listesiden for servicetilmålinger kan du se den definerte tilmålingsverdien samt verdier for gjeldende bruk og gjenstående bruk. Du kan drille ned i en servicetilmåling og angi et varsel for servicetilmålingen. Når du aktiverer et varsel, definerer du en terskelverdi for en servicetilmåling. De angitte mottakerne får tilsendt en advarsel på e-post når terskelen er nådd.

På listesiden for tilmålingsbruk kan du spore selskapets bruk i forhold til servicetilmålinger over tid. Du kan vise daglig, ukentlig eller månedlig bruk, men denne visningen varierer med tilmålingstypen. Du kan eksportere tilmålingsdata og tilmålingsbruksdata for et selskap ved hjelp av eksportassistenten. Hvis du vil ha opplysninger om bruk av eksportassistenten, se [Eksportere data](#) (på side 1517).

## Hva skjer når tilmålinger er oppbrukt?

Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for Web-tjenestetilmålinger, blir ytterligere forespørsler til Web-tjenester for Oracle CRM On Demand ikke behandlet. Tilmålingskapasitet frigis hver time, og kapasitetsmengden som frigis, varierer avhengig av tidligere bruk. Nye forespørsler behandles når gjeldende bruk for den foregående 24-timersperioden har kommet under tilmålingsverdien for selskapet.

Slik unngår du at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd:

- Optimaliser Web-tjenesteklienter for å unngå unødvendige forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.
- For Båndbreddekvote for Web-tjenester: Unngå unødvendige forespørsler som omfatter vedlegg.

Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for posttilmåling, kan følgende ikke lenger samhandle med Oracle CRM On Demand-applikasjonen:

- Web-tjenester som prøver å utføre Insert-, Update- eller InsertOrUpdate-operasjoner for poster
- Importer ved hjelp av importassistenten eller Oracle Data Loader On Demand
- Skrivebordsklienter, for eksempel Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan unngå at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd ved å slette eventuelle poster i applikasjonen som ikke lenger er nødvendige. Når bruken har nådd den totale selskapsgrensen for filtilmåling, kan brukerne ikke lenger laste vedlegg ved hjelp av følgende:

- Oracle CRM On Demand-applikasjonen
- Web-tjenester
- Skrivebordsklienter

Du kan unngå at den totale tilmålingen for selskapet blir nådd ved å slette eventuelle vedlegg som ikke lenger er nødvendige. For alle tilmålinger kan brukerne kontakte en selger og kjøpe ytterligere kapasitet, flere lisenser eller begge deler. Kontakt Oracle Norge hvis du trenger mer hjelp.

## Vise bruk av servicetilmåling for selskapet

Du kan vise følgende data for hver servicetilmåling for selskapet:

- Tilmålingsnavnet
- Tilmålingstypen
- Tilmålingsenhetene
- Verdisettet for tilmålingen fra Oracle Norge
- Tilmålingsmengden som er i bruk
- Tilmålingsmengden som gjenstår
- Hvorvidt et varsel er aktivert for tilmålingen. Hvis gjeldende bruk overskrider terskelverdien, får de definerte mottakerne tilsendt et e-postvarsel.
- Brukeren som sist endret tilmålingsdataene

Fra listesiden for servicetilmålinger kan du drille ned i en servicetilmåling for å vise flere opplysninger om tilmålingen, for eksempel en beskrivelse av tilmålingen, og data om gjeldende bruk i appleten for tilmålingsbruk.

På listesiden for tilmålingsbruk kan du se historiske bruksdata for en tilmåling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise historisk bruk av servicetilmåling](#) (på side 1071).

Du kan klikke på Rediger på listesiden for servicetilmålinger og deretter angi et varsel for en tilmåling. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Angi varsler for servicetilmålinger](#) (på side 1072).

### ***Slik viser du selskapets servicetilmålingsbruk***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Administrasjon av servicetilmåling i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Vis servicetilmålingsdataene for selskapet på listesiden for servicetilmålinger.

## **Vise historisk bruk av servicetilmåling**

Fra listesiden for tilmålingsbruk kan du vise historiske bruksdata om tilmålingene for selskapet. Som standard er tilmålingsbruken oppført etter dato, og periode, tilmålingstype, tilmålingsnavn, tilmålingsenheter, brukt tilmåling og opprettelsesdato vises. Du kan vise tilmålingsbruk for daglige, ukentlige eller månedlige perioder, men denne visningen varierer med tilmålingstypen.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av hva du kan gjøre på listesiden for tilmålingsbruk.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en ny liste for tilmålingsbruk	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Opprett ny liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Eksportere poster i lister</a> (på side 83).
Håndtere lister for tilmålingsbruk	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 81).
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Begrense søkekriteriene for listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Begrens liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).
Vise	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	som er beskrevet i <a href="#">Siden Vis liste</a> (på side 82).
Sortere tilmålingsbruk i listen	Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen i henhold til denne kolonnen. Klikk for eksempel på Start for å sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, i rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.

## Angi varsler for servicetilmålinger

Du kan angi et varsel for en servicetilmåling. Når tilmålingsbruken har nådd en bestemt terskelverdi, sendes et e-postvarsel til angitte brukere. Hvis varsler er aktivert for en servicetilmåling, gjelder følgende standarder:

- **Varselmottakere.** E-postadressen til den primære kontaktpersonen for selskapet
- **Varselterskel.** 70 prosent av tilmålingsverdien

For eksisterende kunder er varsler deaktivert som standard. For nye kunder er varsler aktivert som standard.

I tillegg til terskelvarslet sendes automatisk et varsel på e-post enten til den primære kontaktpersonen eller de angitte e-postmottakerne når gjeldende bruk har nådd tilmålingsverdien for et selskap. Hvis varsler er aktivert, sendes e-posten som angir at tilmålingen er nådd, til de angitte mottakerne.

### *Slik angir du et varsel for en servicetilmåling*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Administrasjon av servicetilmåling i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Klikk på Rediger på listesiden for servicetilmålinger.
- 5 Fyll ut følgende felt på redigeringssiden for servicetilmålingen:
  - **Varselmottaker.** Angi e-postadressene til brukerne som skal motta en advarsel på e-post.
  - **Varselterskel.** Angi hvor mange prosent av tilmålingsverdien som må være nådd før e-postvarslet sendes.
  - **Varsel er aktivert.** Merk av i denne boksen hvis du vil aktivere utsendelse av e-postvarsler.

## Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse

Med jevne mellomrom tas et stillbilde av lagringsplassen som selskapet bruker for filer og poster i Oracle CRM On Demand. Opplysningene beholdes i 90 dager, og ryddes deretter fra databasen. Du kan få oversikt over fil- og postlagringsnivået for selskapet ved å vise detaljer om følgende:

- Antall filvedlegg som var lagret da stillbildet ble tatt
- Fillagringsplassen som selskapet brukte da stillbildet ble tatt
- Antall poster som fantes for selskapet da stillbildet ble tatt

**MERKNAD:** Filer og poster som er slettet, men ikke ryddet fra Oracle CRM On Demand, inngår ikke i beregningen av fil- og postutnyttelse.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser opplysninger om filutnyttelse.

### Slik viser du opplysninger om filutnyttelse

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Fil- og postutnyttelse i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Klikk på Sammendrag av filutnyttelse på siden Fil- og postutnyttelse for å åpne listesiden for filutnyttelse.

Som standard vises listen Gjeldende filbruk på listesiden for filutnyttelse. Listen Gjeldende filbruk inneholder opplysningene fra det nyeste stillbildet. Hvis du vil vise opplysningene fra alle stillbildene som er tatt i løpet av de siste 90 dagene, velger du listen All filbruk i tittellinjen på listesiden.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises på listesiden for filutnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn på post	Navnet på posttypen slik det vises i brukergrensesnittet. Hvis selskapet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede posttypenavnet i denne kolonnen.  <b>MERKNAD:</b> Hvis ingen filer var knyttet til postene av en bestemt posttype for selskapet da stillbildet ble tatt, er ikke posttypen oppført.
Antall filer	Antall filer som var knyttet til postene av den oppførte posttypen for selskapet i Oracle CRM On Demand da stillbildet ble tatt.
Brukt filtilmåling (MB)	Antall megabyte fillagringsplass som selskapet brukte i Oracle CRM On Demand til lagring av filvedlegg for poster av den oppførte posttypen da stillbildet ble tatt.
Dato	Datoen og klokkeslettet for stillbildet.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser opplysninger om postutnyttelse.

**Slik viser du opplysninger om postutnyttelse**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på Fil- og postutnyttelse i området Administrasjon av servicetilmåling.
- 4 Klikk på Sammendrag av postutnyttelse på siden Fil- og postutnyttelse for å åpne listesiden for postutnyttelse.

Som standard vises listen Gjeldende postbruk på listesiden for postutnyttelse. Listen Gjeldende postbruk inneholder opplysningene fra det nyeste stillbildet. Hvis du vil vise opplysningene fra alle stillbildene som er tatt i løpet av de siste 90 dagene, velger du listen All postbruk i tittelinnen på listesiden.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av opplysningene som vises på listesiden for postutnyttelse.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn på post	Navnet på posttypen slik det vises i brukergrensesnittet. Hvis selskapet har tilpasset navnet på posttypen, vises det tilpassede posttypenavnet i denne kolonnen.  <b>MERKNAD:</b> Hvis det ikke fantes noen poster for en bestemt posttype for selskapet da stillbildet ble tatt, er ikke posttypen oppført.
Brukt posttilmåling	Antall poster av den oppførte posttypen som fantes for selskapet i Oracle CRM On Demand da stillbildet ble tatt.
Dato	Datoen og klokkeslettet for stillbildet.

**TIPS:** Hvis du vil ha opplysninger om bruk av menyvalgene på listesidene for filutnyttelse og postutnyttelse, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

## Applikasjonstilpasning

Selskapet stiller sannsynligvis bestemte krav til hvordan data skal samles inn og registreres, hvilken terminologi som skal brukes, og hvordan opplysninger skal presenteres, slik at ansatte har det de trenger for å være produktive. Med applikasjonstilpasning kan du tilpasse Oracle CRM On Demand slik at den oppfyller selskapets krav, inkludert krav til sideoppsett, felthåndtering og listetilgang.

Eksempelene nedenfor illustrerer noen av måtene du kan tilpasse applikasjonen på:

**Eksempel 1:** Du vil kanskje at alle selgere skal inkludere e-postadressen sin i alle kontaktpersonpostene. Den beste måten å sikre at dette kravet blir oppfylt på, er å gjøre feltet E-post til et obligatorisk felt. Deretter kan ikke noen som oppretter en ny kontaktpersonpost, lagre den med mindre den inneholder en e-postadresse.

**Eksempel 2:** Du har to grupper ansatte der hver gruppe må spore ulike opplysninger på en firmaside. Du kan oppfylle dette kravet ved å opprette et eget firmasideoppsett for hver gruppe og gi den aktuelle tilgangen via rolletilordning.

Siden Applikasjonstilpasning har to områder:

- **Posttypeoppsett.** Inneholder koblinger for hver av posttypene på øverste nivå. Når du klikker på en kobling, kommer du til en tilpasningsside som gjelder for posttyper. Det kan hende at bransjespesifikke posttyper ikke vises i Oracle CRM On Demand, avhengig av selskapskonfigurasjonen. Det kan også hende at bransjespesifikke poster må tilpasses i henhold til selskapets bestemte behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om oppgavene du kan utføre fra de enkeltstående sidene for applikasjonstilpasning, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1075).
- **Applikasjonsoppsett.** Inneholder koblinger til ulike tilpasningsfunksjoner som ikke gjelder spesifikt for en posttype. Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise instruksjoner for fremgangsmåtene som er tilgjengelige fra området Applikasjonsoppsett.
  - [Vise eksterne web-sider i faner](#) (på side 1123)
  - [Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett](#) (på side 1132)
  - [Opprette egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1126)
  - [Opprette globale web-appleter](#) (på side 1133)
  - [Laste klienttillegg](#) (på side 1136)
  - [Tilpasse Min hjemmeside for selskapet](#) (på side 1139)
  - [Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside](#) (på side 1144)
  - [Endre navn på posttyper](#) (på side 1145) og [Legge til posttyper](#) (på side 1147)
  - [Endre ikonet for en posttype](#) (på side 1146)

**MERKNAD:** Når det gjelder funksjonene [Oppsett for min hjemmeside](#) og [Egendefinert rapport for min hjemmeside](#), må rollen din ha rettigheten [Administrer tilgang til tilpasning av hjemmeside](#).

#### Før du begynner:

- Rollen din må ha rettigheten [Tilpass applikasjon](#) for at du skal kunne utføre prosedyrene for applikasjonstilpasning.
- Pass på at du forstår forretningsbehovene:
  - Snakk med forretningsseierne, slik at du forstår forretningsprosessene og behovene deres for applikasjonen.
  - Finn ut hvilke felt, visningsnavn, verdier for plukklistor og andre egendefinerte felt som er nødvendige for å dekke behovene.
  - Finn ut hvordan feltene må plasseres i grensesnittet, og hvilke felt som må merkes som obligatoriske.
  - Bruk malene [Feltinnstillinger](#) og [Sideoppsett](#), som er tilgjengelige under [Tools and Templates](#) i [Training and Support Center](#), til å dokumentere kravene for applikasjonstilpasning.

## Siden Applikasjonstilpasning for posttype

For hver posttype finnes siden [Applikasjonstilpasning](#) med koblinger for tilpasningsoppgaver som du kan utføre for denne posttypen.

Tabellen nedenfor beskriver hvert av de mulige områdene på siden [Applikasjonstilpasning](#) og inneholder oppgavene du kan utføre når du klikker på koblingene i dette området. Hvilke områder som vises, er avhengig

av posttypen, og enkelte områder vises bare hvis rollen din har en bestemt rettighet. Rettigheten Tilpass applikasjon er nødvendig for alle tilpasningsprosedyrene.

**Merknad:** I emnene som det refereres til i tabellen nedenfor, angis en plassholder for navnet på en posttype med ordet *posttype* i kursiv. Hvis du for eksempel arbeider med firmaer, erstatter du *posttype* med *firma* i følgende tekst: Klikk på koblingen Feltsporingsoppsett for *posttype*.

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
Felthåndtering	Gi nytt navn til felt, opprette egendefinerte felt, håndtere plukklisteverdier, angi standardverdier for et felt, konfigurere feltvalidering og velge om et felt kan kopieres eller ikke. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Om felthåndtering</a> (på side 1078) <a href="#">Om egendefinerte felt</a> (på side 1084) <a href="#">Opprette og redigere felt</a> (på side 1088) <a href="#">Administrere innstillingen Kopiering aktivert</a> (på side 1091) <a href="#">Endre navn på felt</a> (på side 1096) <a href="#">Bruke indekserte egendefinerte felt</a> (på side 1097) <a href="#">Endre plukklisteverdier</a> (på side 1100) <a href="#">Tilbakestille innstillinger til standardverdier</a> (på side 1099)	Ingen
	Avansert definisjon av standardfelt og feltvalidering	Avansert felthåndtering
Håndtering av sideoppsett	Opprette og håndtere statiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Tilpasse statiske sideoppsett</a> (på side 1102) <a href="#">Tilpasse relaterte elementoppsett</a> (på side 1101) <a href="#">Endre navn på feltdeltitler</a> (på side 1106)  Opprette og håndtere Web-appleter som kan brukes på detaljsideoppsett. Se følgende: <a href="#">Opprette Web-appleter</a> (på side 1107)	Ingen



Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
	Hvis du vil ha opplysninger om avansert håndtering av sideoppsett, se <a href="#">Angi dynamiske sideoppsett</a> (på side 1119).	
Overlappende plukklister	Definere og håndtere overlappende plukklister. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Definere overlappende plukklister</a> (på side 1109)	Ingen
Håndtering av søkeoppsett	Angi felt for målsatte søk og håndtere oppsett for søkeresultater. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Behandle søkeoppsett</a> (på side 1110)	Ingen
Listetilgang og -rekkefølge	Håndtere standard listetilgang og visningsrekkefølgen for hver rolle. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Behandle listetilgang og listerekkefølge</a> (på side 1112)	Ingen
Håndtering av hjemmesideoppsett	Opprette og håndtere hjemmesideoppsett og angi egendefinerte rapporter som skal vises på hjemmesidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Opprette oppsett for hjemmeside for poster</a> (på side 1115)  <a href="#">Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter</a> (på side 1112)	Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside
Egendefinert sporing	Tilpasse feltsporing for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Tilpasse sporing</a> (på side 1116)	Administrer feltsporing  Denne funksjonen er bare tilgjengelig for enkelte posttyper.
Håndtering av dynamisk oppsett	Opprette og håndtere dynamiske sideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Angi dynamiske sideoppsett</a> (på side	Tilpass applikasjon - håndter dynamiske oppsett

Område	Oppgaver	Nødvendig tilleggsrettighet
	1119)	
Oppsett av oppslagsvindu	Håndtere virkemåten til oppslagsvinduer som brukes med smarte tilknytninger. Hvis du vil ha flere opplysninger om disse oppgavene, se følgende:  <a href="#">Behandle virkemåten for oppslagsvinduer</a> (på side 1122)	Ingen

Når det gjelder enkelte posttyper, inneholder områdene Felthåndtering og Sideoppsett koblinger for denne posttypen samt koblinger for den relaterte posttypen. Siden Applikasjonstilpasning for firma inneholder for eksempel koblinger for følgende:

- Feltinnstillinger for firma
- Feltinnstillinger for kontaktperson for firma
- Feltinnstillinger for firmapartner
- Feltinnstillinger for firmaforbindelse
- Feltinnstillinger for firmateam

## Om felthåndtering

I Oracle CRM On Demand kan du utføre følgende felthåndteringsoppgaver for de ulike posttypene:

- [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088)
- [Endre navn på felt](#) (på side 1096)
- [Endre plukklisteverdier](#) (på side 1100)

Når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner, kan du angi standardverdier for feltet som trer i kraft når nye poster blir opprettet. Du kan også angi at feltvalidering skal utføres for feltet for å sikre at det har en bestemt verdi.

## Om å kopiere felt

De fleste posttypene i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunksjon. Det vil si at brukere kan kopiere posten de bruker. Når en bruker klikker på knappen Kopier på siden Detaljer om post, åpnes en ny postside. Denne nye postsiden inneholder alle feltene som kan kopieres. En bruker kan endre og lagre disse feltene.

**MERKNAD:** Når du bruker knappen Kopier, kopieres bare basisposten, men ikke det relaterte elementet for underordnede poster.

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av kopieringsfunksjonen:

- Web-koblinger, systemfelt, adressefelt, beregnede felt og referansefelt kan ikke kopieres. Avmerkingsboksen Kopiering aktivert er ikke tilgjengelig for disse elementene.

- Skrivebeskyttede felt kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felt er felt som er angitt som skrivebeskyttede i feltinnstillingene eller feltoppsett.
- Felt som ikke er tilgjengelige i skjermbildeoppsettet for en bruker, kan ikke kopieres.
- Følgende vedleggsfelt kan ikke kopieres:
  - Vedlegg
  - Vedlegg: Filnavn
  - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Du kan kopiere felt ved hjelp av knappen Kopier på postdetaljsider i Oracle CRM On Demand. Du kan aktivere denne innstillingen ved hjelp av avmerkingsboksen på siden Felthåndtering under Applikasjonstilpasning i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du angir hvilke felt som kan kopieres i Oracle CRM On Demand, se [Administrere innstillingen Kopiering aktivert](#) (på side 1091).

## Om feltvalidering

Når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner, kan du angi at felt er obligatoriske eller skrivebeskyttede, på siden Rediger felt. Du kan også angi verdier før eller etter standardverdier for nye poster.

### Obligatoriske felt

Det finnes ulike situasjoner der du kan definere felt etter behov. Det kan for eksempel hende at selskapet krever at alle serviceforespørsler må spore opplysninger om årsaken til en serviceforespørsel. I dette tilfellet angir du at feltet Årsak for serviceforespørsler er obligatorisk. Når en post deretter opprettes eller oppdateres og lagres, validerer applikasjonen at feltet ikke er null.

Som et annet eksempel kan det hende at selskapet har handelsretningslinjer som angir at hvis en salgsmulighet med en forventet inntekt på NOK 1 000 000 eller mer, går tapt, må årsakene til tapet spores. I dette tilfellet angir du at feltet Årsak for Salgsmulighet bare skal være obligatorisk når feltet Inntekt har en verdi som er større enn 1 000 000. Når en salgsmulighetspost lagres, validerer applikasjonen at verdien for feltet Forespørsel er større enn 1 000 000.

Hvis en validering mislykkes, vises en feilmelding som varsler brukerne om å angi en verdi for det obligatoriske feltet før de lagrer posten. Du kan også angi en egendefinert feilmelding (i feltet Feilmelding for feltvalidering) som skal vises hvis valideringen mislykkes.

Når du angir at et felt skal være obligatorisk, fremtvinges validering i alle grensesnitt, inkludert brukergrensesnittet, Web-tjenester og dataimport.

Feltene som er angitt som obligatoriske på siden Rediger felt, er obligatoriske for alle brukere, uavhengig av rollen deres. Hvis du må gjøre et felt obligatorisk bare for en bestemt rolle, kan du gjøre dette ved å redigere det aktuelle sideoppsettet for felt som ikke allerede er felt som er obligatoriske. Hvis du vil ha flere opplysninger og hvordan du redigerer sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

### Skrivebeskyttede felt

Du kan være aktuelt å definere felt som skrivebeskyttede i følgende situasjoner:

- **Felt fra eksterne kilder.** Hvis selskapet for eksempel sporer kredittverdigheten til et firma i et eksternt system, vil du sannsynligvis at kredittverdigheten oppdateres regelmessig via en import hver natt, men at feltet er skrivebeskyttet i brukergrensesnittet.
- **Flytte et eksisterende felt til et egendefinert indeksert felt.** Hvis du vil bruke et av de egendefinerte indekserte feltene for et eksisterende felt, kan du angi at brukere bare kan ha skrivebeskyttet tilgang til det gamle feltet mens du flytter data til det nye indekserte feltet. Denne feltdefinisjonen sikrer at data holdes synkronisert.

### Egendefinerte feltvalideringsregler

Du kan bruke Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) til å opprette uttrykk for egendefinerte feltvalideringsregler. Du kan klikke på ikonet *fx* ved siden av feltet Feltvalidering for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan angi et uttrykk. Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke for uttrykk, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

Det kan være aktuelt å definere egendefinerte feltvalideringsregler i følgende situasjoner:

- **Bruke handelsretningslinjer.** Hvis selskapet for eksempel har handelsretningslinjer som sier at markedsutviklingsmidler ikke kan gjelde i mer enn ett år, kan du definere en valideringsregel for feltet Sluttdato for å sikre at feltverdien aldri overstiger ett år fra startdatoen.
- **Bruke dataformat.** Hvis selskapet for eksempel bruker et nummer for merverdiavgift (MVA) for et europeisk firma, kan du angi validering av riktig VAT-format basert på firmaets faktureringsadresse. Som et annet eksempel kan du angi at verdien for et bestemt egendefinert felt må bestå av nøyaktig fire sifre.

Et feltvalideringsuttrykk forhindres fra å bli evaluert under følgende omstendigheter:

- Et felt blir stående tomt når posten opprettes. Feltvalidering tvinger ikke en verdi til å være obligatorisk.
- Et felt har en ugyldig verdi på forhånd, og den endres ikke når feltet oppdateres.

Hvis et valideringsuttrykk ikke evalueres, eller hvis det evalueres til NULL, genereres ingen feilmelding. En feilmelding genereres bare når valideringsuttrykket mislykkes (det vil si at uttrykket evalueres til USANN).

Feltvalideringsuttrykk forutsetter at den første parameteren er selve feltnavnet. Hvis du for eksempel bruker et enkelt feltvalideringsuttrykk på feltet Beløp for å angi at verdien må være større enn 1 000, er det nok å skrive inn >1000. Du trenger ikke å skrive inn [<Beløp>]>1000. Hvis du vil ha flere opplysninger om sammensatte uttrykk, se [Om uttrykk](#) (på side 1554).

### Begrensninger for angivelse av feltvalideringsregler

Du kan ikke angi feltvalideringsregler for disse felttypene:

- Systemfelt
- Interne beregnede felt
- Rad-ID- og ID-felt

**MERKNAD:** Husk at Row\_ID er et internt systemfelt. Avhengig av operasjonsovergangene, for eksempel under opprettelse av poster, er det ikke alltid garantert at det forblir statisk. Det kan være forskjellig fra ID for eksternt system eller integrerings-ID-en.

- Tilknyttede felt
- Felt i plukklister for flervalg

- Felt der brukeregenskapen er angitt for å utelate dem. Disse feltene angis på en avviksbasis for å unngå feil i den eksisterende forretningslogikken i applikasjonskoden.
- Web-koblinger
- Følgende vedleggsfelt:
  - Vedlegg
  - Vedlegg: Filnavn
  - Vedlegg: Størrelse (i byte)

## Om å definere standardverdier for felt

Du kan angi standardverdier for felt i feltet Standardverdi på siden Rediger felt når du oppretter egendefinerte felt eller redigerer feltdefinisjoner.

Det er nyttig å angi en standardverdi for et felt når du må ha følgende:

- En konstant for et felt. Det kan for eksempel være aktuelt å bruke standardverdien Kunde i feltet Type firma når en ny post blir opprettet.
- En formelbasert verdi som standard. Det kan for eksempel være aktuelt å bruke seks måneder etter verdien i feltet Opprettelsesdato som standardverdi for feltet Forfallsdato for forespørsler om midler.
- Generering av en unik verdi for et felt. Det kan for eksempel være aktuelt å angi et uttrykk som genererer et unikt nummer som en ID for feltet Utgiftsrapport. (Dette feltet er også skrivebeskyttet.)
- En rollebestemt standardverdi. I et selskap der for eksempel de fleste serviceforespørslene opprettes av representanter for kundeservice, kan det hende at flagget Tilordne på nytt er avmerket som standard, slik at hvis en selger for eksempel åpner serviceforespørselen, blir den sendt til riktig representant for kundeservice basert på forhåndsdefinerte tilknytningsregler.

**MERKNAD:** De fleste av disse er bare mulige hvis rollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.

Det finnes to typer standardverdier for felt:

- **Før-standard.** Feltet blir utfyllt på forhånd med den angitte verdien når en bruker oppretter en ny post. Brukere kan overskrive standardverdien eller godta den.
- **Etter-standard.** Feltet blir ikke utfyllt på forhånd med den angitte verdien når en bruker oppretter en ny post. Feltet blir imidlertid utfyllt med den angitte standardverdien når posten lagres, hvis det følgende er tilfelle:
  - Brukeren lar feltet være tomt.
  - Feltet skjules fra oppsettet.
  - Integreringsverktøyene har ikke angitt en verdi.

Før-standard er standard verditype for felt. Du kan angi Etter-standard ved å merke av for dette navnet på siden Rediger felt.

**MERKNAD:** Det er ikke støtte for verdier i feltet Etter-standard i Offline client, og det vises som et tomt felt.

Standardverdier for felt kan bare brukes på nye poster, ikke på postoppdateringer.

Hvis du angir en standardverdi for et felt som allerede har en systemangitt standard, blir din verdi prioritert for selskapet. Et unntak fra denne regelen er feltet Inntekt i poster av typen Salgsmulighet. Alle

standardverdier eller etter-standardverdier du angir for dette feltet, ignoreres fordi feltet brukes i genereringen av prognoser basert på salgsmulighetsinntekt.

Du kan ikke angi standardverdier for disse feltypene:

- Systemfelt
- Interne beregnede felt
- Rad-ID- og ID-felt
 

**MERKNAD:** Husk at Row\_ID er et internt systemfelt. Avhengig av operasjonsovergangene, for eksempel under opprettelse av poster, er det ikke alltid garantert at det forblir statisk. Det kan være forskjellig fra ID for eksternt system eller integrerings-ID-en.
- Tilknyttede felt
- Felt i plukklister for flervalg
- Felt der brukeregenskapen er angitt for å utelate dem. Disse feltene angis på en avviksbasis for å unngå feil i den eksisterende forretningslogikken i applikasjonskoden.
- Web-koblinger
- Avmerkingsbokser (etter-standardverdier)
- Følgende vedleggsfelt:
  - Vedlegg
  - Vedlegg: Filnavn
  - Vedlegg: Størrelse (i byte)

Tabellen nedenfor inneholder standardverdiene du kan angi for de ulike feltypene i Oracle CRM On Demand.

Felttype	Gyldige standardverdier
Avmerkingsboks	<p>J hvis boksen skal være avmerket og den boolske verdien er sann.</p> <p>N hvis boksen ikke skal være avmerket og den boolske verdien er usann.</p> <p>Tom representerer en udefinert verdi for en avmerkingsboks, selv om den vises som ikke-avmerket</p> <p><b>Merknad:</b> Du kan ikke velge Etter-standard for et avmerkingsboksfelt.</p>
Valuta	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Dato	<p>I dag + <i>tall</i>, der <i>tall</i> representerer et bestemt antall dager.</p> <p>Standarddatoen beregnes som dagens dato pluss det angitte tallet.</p> <p>Hvis dagens dato for eksempel er 1. januar 2008, og du angir I dag + 7, blir standardverdien 8. januar 2008.</p>
Dato/klokkeslett	Som for feltet Dato, men i tillegg vises klokkeslettet når den nye posten åpnes.

Felttype	Gyldige standardverdier
Heltall	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Plukklister for flervalg	Du kan ikke definere en standardverdi for en plukklister for flervalg.
Notat	En tekstverdi på opptil 16350 tegn.
Nummer	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Prosent	En gyldig numerisk verdi mellom -2147483648 og 2147483647.
Telefon	Et gyldig telefonnummer.
Plukklister	Den valgte plukklisterverdien blir standardverdien for feltet.
Tekst (lang)	En tekstverdi på opptil 255 tegn.
Tekst (kort)	En tekstverdi på opptil 40 tegn.
Web-kobling	En gyldig URL-adresse. Uttrykk og validering er ikke tillatt. En standardverdi kan angis på redigeringssiden for Web-kobling.  Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn. Feltet URL-adresse kan inneholde opptil 8000 tegn. Ulike nettlesere har ulike maksimumslengder for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som er for lang, vil den kanskje ikke fungere som forventet. URL-adresselengden endres hvis du bruker parametererstatning.

**MERKNAD:** Hvis du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi, må ikke resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet. Dessuten kan ikke en streng eller numerisk litteral som sendes til en funksjon i Expression Builder, overskride 75 tegn. Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av uttrykksverktøyet, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

I tillegg gjelder følgende:

- Du kan angi en konstant for alle feltpyper, inkludert plukklister. Eksempel:  
`Status (Oppgave) = 'Ikke startet'`
- Når det gjelder feltet Dato, kan du angi antall dager fra dagens dato. Eksempel:  
`Forfallsdato (Forespørsel om midler) = I dag() + 180`
- Når det gjelder feltet Eier, kan du angi en <opphavsperson for post> (variabel) eller en bestemt bruker.  
Oppslag støttes ikke. Du må skrive direkte i feltet.

Du kan også opprette sammensatte uttrykk for standardverdier for felt. Du kan skrive inn et uttrykk direkte i feltet Standardverdi eller klikke på ikonet *fx* for å åpne vinduet Expression Builder, der du kan skrive inn et uttrykk. Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke for uttrykk, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

Hvis du vil bruke Expression Builder i felthåndtering, må du ha rettigheten Avansert felthåndtering i din brukerrolle. Brukere som har rollen Administrator, kan aktivere denne rettigheten for sin egen rolle og for andre roller.

## Om egendefinerte felt

Oracle CRM On Demand har standardfeltene som de fleste organisasjoner har behov for. Det kan imidlertid hende at du finner felt i de eksisterende postene som ikke har motsvarende felt i postene i Oracle CRM On Demand. I dette tilfellet kan du opprette nye felt, kalt *egendefinerte felt*, for å støtte de unike behovene til selskapet. Det kan hende at dette behovet oppstår når du har eksisterende poster som du vil importere til Oracle CRM On Demand.

Egendefinerte felt:

- Kan brukes i tilknytningsregler, rapporter, filtrerte lister og målsatt søk

**MERKNAD:** Av ytelseshensyn er det noen egendefinerte felt som ikke kan brukes til å sortere lister.

- Kan ikke slettes
- Kan ikke vises før de eksplisitt legges til på egendefinerte sideoppsett
- Arves ikke fra én posttype til en annen

Et egendefinert felt som du for eksempel har lagt til for kundeemner, overføres ikke automatisk til salgsmuligheter når dette kundeemnet blir omgjort til en salgsmulighet.

Egendefinerte felt for kundeemneposter må tilordnes hvis du vil at de skal overføres når et kundeemne blir omgjort til en salgsmulighet, et firma eller en kontaktperson.

- Kan ikke vises av andre brukere før de logger på på nytt
- Kan bli referert til av Web-koblinger, Web-tjenester og andre integrasjonsteknologier

Tabellen nedenfor viser deg hvor mange nye felt du kan legge til i Oracle CRM On Demand. Dataene gjelder tilgjengelige felt for de fleste posttyper. Det vil si at du kan legge til 100 nye plukklistefelt for firmaer, 100 for kontaktpersoner, 100 for salgsmuligheter og så videre. Maksimalt antall verdier (aktive eller deaktiverte) i en plukkliste er 1 000.

Posttype	Avmerkingsboks	Valuta	Dato	Dato/klokkeslett	Heltall	Flervalgsplukkliste
Firma	35	80	25	25	35	10
Kontaktperson	35	25	25	25	35	10
Kundeemne	35	25	25	25	35	10
Salgsmulighet	35	25	25	25	35	10
Aktivitet	35	25	25	25	35	10
Kampanje	35	25	25	25	35	0
Løsning	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Husholdning	35	25	25	25	35	0



Posttype	Avmerk ingsbok s	Valuta	Dato	Dato/klok keslett	Heltall	Flervalgsplu kkliste
Midler	35	25	25	25	35	0
Portefølje	35	25	25	25	35	0
Kjøretøy	70	50	60	50	70	0
Serviceforespørsel	35	25	25	25	35	10
Program	35	35	25	25	35	0
Egendefinert objekt 01	35	25	35	25	35	10
Egendefinert objekt 02	35	25	35	25	35	10
Egendefinert objekt 03	35	25	35	25	35	0
Forhandler	70	105	60	50	70	0
Produkt	35	25	25	25	35	0
Aktiva	35	25	25	25	35	0
Forespørsel om midler	35	25	25	25	35	0
MDF-forespørsel	35	25	35	25	35	0
Programpartner	70	50	60	50	70	10
Inntekt	35	25	25	25	35	0
Forespørsel om spesialpris	35	25	35	25	35	0
Bruker	35	25	35	25	35	0
Avtaleregistrering	35	25	35	25	35	0
Inntektsprodukter for avtaleregistrering	35	25	35	25	35	0
Kurs	35	25	35	25	35	0
Eksamen	35	25	35	25	35	0
Sertifisering	35	25	35	25	35	0

Posttype	Avmerkingsboks	Valuta	Dato	Dato/klokkeslett	Heltall	Flervalgsplukkliste
Akkreditering	35	25	35	25	35	0
Egendefinert objekt 04 og høyere	35	25	25	35	35	0
Andre bransjespesifikke posttyper enn dem som er oppført i denne tabellen	35	25	25	35	35	0

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukkliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling
Firma	33	30	10	100	30	45	100
Kontaktperson	33	30	10	100	30	70	100
Kundeemne	33	30	10	100	30	45	100
Salgsmulighet	33	30	10	100	30	70	100
Aktivitet	33	30	10	100	30	45	100
Kampanje	33	30	10	100	30	45	100
Løsning	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100
Husholdning	33	30	10	100	30	45	100
Midler	33	30	10	100	30	45	100
MDF-forespørsel	35	30	20	100	30	60	100
Portefølje	33	30	10	100	30	45	100
Kjøretøy	68	60	30	200	60	105	100
Serviceforespørsel	33	30	10	100	30	45	100
Forespørsel om spesialpris	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	10	100	30	45	100

Posttype	Nummer	Prosent	Telefon	Plukkliste	Tekst (lang)	Tekst (kort)	Web-kobling
Egendefinert objekt 01	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 02	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 03	35	30	20	100	30	60	100
Forhandler	68	60	30	200	60	105	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100
Aktiva	33	30	10	100	30	45	100
Forespørsel om midler	33	30	10	100	30	45	100
Programpartner	68	60	30	200	60	105	100
Inntekt	33	30	10	100	30	45	100
Bruker	35	30	20	100	30	60	100
Avtaleregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Inntektsprodukter for avtaleregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Kurs	35	30	20	100	30	60	100
Eksamen	35	30	20	100	30	60	100
Sertifisering	35	30	20	100	30	60	100
Akkreditering	35	30	20	100	30	60	100
Egendefinert objekt 04 og høyere	35	30	20	100	30	90	100
Andre bransjespesifikke posttyper enn dem som er oppført i denne tabellen	35	30	20	100	30	90	100

## Opprette og redigere felt

Du kan opprette egendefinerte felt og redigere eksisterende feltdefinisjoner på siden Rediger felt for en posttype.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik oppretter du egendefinerte felt og redigerer felt*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.

5 Gjør følgende på siden Felt:

- Klikk på Nytt felt hvis du oppretter et egendefinert felt.
- Klikk på koblingen Rediger for feltet for å redigere definisjonen for feltet.

**MERKNAD:** Hvis du har redigert et standardfelt og ønsker å tilbakestille alle redigerte verdier til standardinnstillingene, klikker du på knappen Standard ved siden av knappene Lagre og Avbryt.

6 Skriv inn et visningsnavn på siden Rediger felt.

Visningsnavnet er etiketten for feltet.

7 Velg en feltype på siden Rediger felt hvis du oppretter et felt.

**ADVARSEL:** Du kan ikke endre feltypen etter at du har lagret det egendefinerte feltet.

Følgende regler gjelder for egendefinerte felt, som kan være forskjellige fra de som gjelder for standardfelt av samme feltype:

Feltype	Maksimumslengde	Notater
Dato	25	
Dato/klokkeslett	25	
Heltall	10	Heltall fra -2 147 483 647 til 2 147 483 647.
Plukklister for flervalg		Du kan ikke definere en standardverdi for en plukklister for flervalg.
Notat	1024	
Nummer	10	Tall fra -2 147 483 648 til 2 147 483 647.

Felttype	Maksimumslengde	Notater
Telefon	35	
Plukkliste	30	
Tekst (lang)	255	Tekstfelt bruker et tekstfelt med én linje.
Tekst (kort)	100	Alle tekstfelt har én linje, men ulike felt har ulike lengder.
Web-kobling	i/t	<p>Du kan bruke egendefinerte felt for Web-kobling til å opprette kontekstavhengige hyperkoblinger i oppsettene.</p> <p>Feltet Visningstekst kan inneholde opptil 250 tegn. Feltet URL-adresse kan inneholde opptil 8000 tegn. Ulike nettlesere har ulike maksimumslengder for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som er for lang, vil den kanskje ikke fungere som forventet. URL-adresselengden endres hvis du bruker parametererstatning.</p>

**8** Fyll ut følgende felt etter behov under Flere egenskaper:

Felt	Kommentarer
Obligatorisk	Merk av for dette valget hvis du vil gjøre om feltet til et obligatorisk felt når poster opprettes eller oppdateres. Du kan for eksempel kreve at alle brukere fyller ut feltet Firma når de legger til nye kontaktpersoner.
Standardverdi	<p>Skriv inn en verdi eller et uttrykk direkte, eller klikk på ikonet <i>fx</i> for å åpne vinduet Expression Builder.</p> <p>Du kan bare legge til sammensatte uttrykk hvis din rolle omfatter rettigheten Avansert felthåndtering. Dette feltet kan inneholde et uttrykk med maksimalt 1024 tegn. Hvis du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi, må ikke resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet. Dessuten kan ikke en streng eller numerisk litteral som sendes til en funksjon i Expression Builder, overskride 75 tegn.</p> <p>Hvis du angir standardverdien direkte i dette feltet, må ikke antall tegn i standardverdien overskride maksimalt antall tegn som er tillatt for felttypen. For tallfelt må verdien være innenfor verdiområdet for feltet.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir standardverdier, se <a href="#">Om felthåndtering</a> (på side 1078). Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke i uttrykk, se <a href="#">Expression Builder</a> (på side 1550).</p>

Felt	Kommentarer
Skrivebeskyttet	Merk av for dette valget for å gjøre feltet skrivebeskyttet.
Kopiering aktivert	Merk av for dette valget hvis du vil tillate at feltet kopieres når posttypen kopieres ved hjelp av knappen Kopier post på postdetaljsiden.
Etter-standard	<p>Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.</p> <p>Merk av for dette valget hvis du vil at feltet ikke fylles ut automatisk med standardverdien når en ny post opprettes. Den angitte standardverdien angis når posten lagres, men bare hvis brukeren eller integreringsverktøyene ikke angir en verdi.</p> <p><b>Merknad:</b> Du kan ikke velge Etter-standard for et avmerkingsboksfelt.</p>
Feltvalidering	<p>Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.</p> <p>Skriv inn et uttrykk direkte, eller klikk på ikonet <i>fx</i> for å åpne vinduet Expression Builder.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om feltvalidering, se <a href="#">Om felthåndtering</a> (på side 1078). Hvis du vil ha opplysninger om syntaksen du kan bruke i uttrykk, se <a href="#">Expression Builder</a> (på side 1550).</p>
Feilmelding for feltvalidering	<p>Dette feltet vises bare hvis brukerrollen din har rettigheten Avansert felthåndtering.</p> <p>Skriv inn en egendefinert feilmelding som skal vises i tillegg til standardmeldingen hvis valideringen mislykkes for feltet. Meldingen kan bare inneholde bokstaver, tall, mellomrom, kommaer, punktumer og bindestreker.</p> <p>Nedenfor ser du hvordan feilmeldinger vises, avhengig av om du angir en egendefinert feilmelding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis feltvalidering er angitt, og ingen egendefinert melding er angitt: Verdien som er angitt for '[Felt]', oppfyller ikke valideringsreglene som selskapsadministratoren har fastsatt. Valideringsbetingelsen er '[Regel]' (feilkode).</li> <li>■ Hvis feltvalidering og en egendefinert melding er angitt: [Egendefinert feilmelding] (feilkode).</li> </ul>

#### 1 Klikk på Lagre.

De nye feltene du legger til, vises automatisk med blå tekst i hakeparenteser på andre aktiverte språk (uavhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke).

**2** Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet eller Feilmelding for feltvalidering manuelt:

- a** Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- b** Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn eller Feilmelding for feltvalidering, og klikk på Lagre.
- c** Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

**MERKNAD:** For at egendefinerte felt skal vises i Oracle CRM On Demand Answers når brukerspråket for Oracle CRM On Demand er forskjellig fra språket som det egendefinerte feltet ble opprettet på, må det egendefinerte feltet oversettes til det aktuelle språket. Hvis et egendefinert felt ble opprettet på norsk, vises dette feltet for en engelskspråklig bruker i Oracle CRM On Demand Answers bare hvis feltet oversettes til engelsk.

Hvis du velger Merk for oversetting, blir både Vist navn og Feilmelding for feltvalidering overskrevet på alle andre språk.

**3** Gjør følgende hvis du opprettet en plukklister eller en plukklister for flervalg:

- a** Klikk på koblingen Rediger plukklister for det egendefinerte feltet.
- b** Angi hver verdi på en egen linje i boksen Plukklisterverdier.
- c** Lagre posten.

**MERKNAD:** Nå må du vise nylig opprettede egendefinerte felt, slik at de vises i skjermbildene (skjermbildene Rediger, Detaljer og Opprett). De vises *ikke* som standard. Du kan vise det egendefinerte feltet ved å opprette nye sideoppsett etter behov, og kontrollere at disse sideoppsettene tilordnes til rollene som må vise feltet.

## Administrere innstillingen Kopiering aktivert

De fleste posttyper i Oracle CRM On Demand har en kopifunksjon. Det vil si at brukerne kan kopiere posten de bruker for øyeblikket.

**MERKNAD:** Når du bruker knappen Kopier post, kopieres bare basisposten, men ikke de underordnede postene for relaterte elementer.

Følgende begrensninger gjelder ved bruk av kopieringsfunksjonen:

- Web-koblinger, systemfelt, adressefelt, beregnede felt og referansefelt kan ikke kopieres. Avmerkingsboksen Kopiering aktivert er ikke tilgjengelig for disse elementene.
- Skrivebeskyttede felt kan ikke kopieres. Skrivebeskyttede felt er felt som ble angitt som skrivebeskyttet i feltinnstillingene eller -oppsettet.
- Felt som ikke er tilgjengelige i skjermbildeoppsettet for en bruker, kan ikke kopieres.

Dette emnet beskriver hvordan du angir hvilke felt du kan kopiere ved å bruke knappen Kopier på detaljsider for poster i Oracle CRM On Demand.

***Slik angir du hvilke felt som kan kopieres ved å bruke knappen Kopier***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på posttypen du vil aktivere kopifunksjonen for, under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på konfigurasjonskoblingen for posttypefeltet under Felthåndtering.  
En liste over feltene for den angitte posttypen vises.
- 5 Finn feltet du vil redigere, og klikk på koblingen Rediger.

**MERKNAD:** Hvis du vil kopiere tilknytninger, må du velge plukklisten over tilknytninger og ikke tilknytnings-ID-en. Alle felt som er forbundet med denne tilknytningen, kopieres automatisk når plukklisten over tilknytninger er angitt til Kopiering aktivert.

- 6 Merk av for Kopiering aktivert.
- 7 Klikk på Lagre.

Disse endringene trer i kraft neste gang brukeren logger seg på Oracle CRM On Demand.

## Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering

Integreringsetiketter for egendefinerte felt er språkuavhengige symbolske identifikatorer som blir tilordnet til alle egendefinerte felt. Disse etikettene brukes av Web-tjenester (brukes ved generering av WSDL-filer) og parametre i egendefinerte felt for Web-kobling. En administrator kan bruke disse etikettene til å angi et meningsfullt integreringsnavn for hvert egendefinerte felt. Dette navnet brukes av integreringskomponenter, slik at etikettnavnene kan endres uten å påvirke eksisterende integreringer. Integreringsetiketter vises ikke for sluttbrukere.

Expression Builder bruker integreringsetiketter. De brukes dermed også ved opprettelse av arbeidsflytregler og felt. Hvis du vil ha flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272). Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

**ADVARSEL:** Ikke endre integreringsetikettene etter at du har konfigurert dem. Hvis du gjør dette, risikerer du at eventuelle teknologier som refererer til integreringsetikettene, går tapt.

***Slik angir du integreringsetiketten for et egendefinert felt***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.



- 5 Klikk på Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*.
- 6 Klikk på knappen Avansert på siden Gi nytt navn til felt.
- 7 Oppdater integreringsetiketten.

**TIPS:** Bruk et kort, beskrivende navn som enkelt identifiserer dette egendefinerte feltet, for integreringsetiketten. Web-tjenester, Web-koblinger og andre integreringsteknologier (WSDL-filer for Web-tjenester og parametre for URL-adresse for Web-koblinger) refererer til denne etiketten.

## Sette opp web-koblinger

En *Web-kobling* er et egendefinert felt der du kan plassere en hyperkobling til et eksternt Web-område eller en Web-basert applikasjon i en post i Oracle CRM On Demand. Du kan bruke et egendefinert felt for Web-kobling til å gi brukere en praktisk måte å navigere til en annen Web-side på, inkludert en annen side i Oracle CRM On Demand. Du kan opprette egendefinerte felt for Web-kobling for alle posttyper. Du kan for eksempel definere et felt for Web-kobling for firmaposttypen som oppdaterer firmadetaljene med verdier fra en annen applikasjon. Som med andre egendefinerte felt må du legge til felt for Web-kobling på postsideoppsettene for å gjøre dem synlige for brukerne.

Du kan konfigurere en Web-kobling slik at den ganske enkelt åpner et annet Web-område. Du kan også konfigurere Web-koblingen for å sende bestemte opplysninger fra Oracle CRM On Demand-posten som en parameter i URL-adressen. Du kan for eksempel opprette et felt for Web-kobling for å sende adresseopplysninger fra en firmapost til et Web-område med kart for bestemte adresser. Når brukeren klikker på Web-koblingen i firmaposten, vises et kart for firmastedet.

Du kan konfigurere Web-koblingen slik at den bare vises under enkelte omstendigheter. Du kan for eksempel angi betingelsene som må oppfylles før Web-koblingen vises, og du kan konfigurere koblingen slik at den bare vises på detaljsidene. Dermed unngår du at brukere klikker på koblingen på redigeringssidene.

**MERKNAD:** Innholdet i feltene for Web-kobling kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne blir omgjort.

**Før du begynner.** Før du kan konfigurere felt for Web-kobling, må du kunne syntaksen for mål-URL-adressen.

### *Slik konfigurerer du Web-koblingen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Hvis feltet for Web-kobling ikke finnes allerede, oppretter du et egendefinert felt for Web-kobling som beskrevet i [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).
- 6 Klikk på Rediger Web-kobling for det egendefinerte feltet på siden Felt.

**7** Fyll inn vindusegenskapene på siden Rediger Web-kobling.

- a** Skriv inn etiketten (visningsnavnet) for hyperkoblingen for Visningstekst. Brukeren ser denne i oppsettet.

Eksempel: Klikk her for rulletekst (understreket).

Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre i feltet Visningstekst ved å plassere markøren i feltet Visningstekst og deretter velge listen Brukerfelt eller Felt (for posttype). En feltparameter plasseres i feltet Visningstekst (angitt med %%%feltnavn%%%), som blir erstattet med feltverdien basert på gjeldende post.

**MERKNAD:** Hvis visningsteksten er for lang til at den får plass i oppsettet, blir den sammenslått. Opplysningene for eventuelle variabler blir lagt til under kjøring.

- b** Velg hva som skal skje når en bruker klikker på hyperkoblingen:

- **Åpne i gjeldende vindu.** Den hyperkoblede siden åpnes i gjeldende vindu, og den gjeldende Oracle CRM On Demand-økten blir erstattet.
- **Åpne i egendefinert Web-fane.** Den hyperkoblede siden åpnes i en egendefinert Web-fane. Velg ønsket Web-fane fra listen Egendefinert Web-fane for mål.
- **Åpne i nytt vindu.** Den hyperkoblede siden åpnes i et nytt vindu, og gjeldende Oracle CRM On Demand-vindu forblir uendret. Merk av for Oppdater overordnet vindu hvis du vil oppdatere det overordnede vinduet etter at brukeren har lukket det nye vinduet.

- c** Velg Detaljside, Redigeringsside eller Begge for Visningsvalg avhengig av om du vil at Web-koblingen skal vises bare på detaljsider, bare på redigeringssider eller både på detalj- og redigeringssider.

**8** Fyll inn koblingsegenskapene:

- a** Angi et uttrykk for en betingelse som avgjør om Web-koblingen skal være aktiv på detalj- og redigeringssider, for Betingelse for aktiv kobling. Du kan klikke på ikonet fx ved siden av Betingelse for aktiv kobling for å åpne vinduet Uttrykksverktøy, der du kan skrive inn uttrykket. Hvis du vil ha flere opplysninger om syntaksen du kan bruke til uttrykk, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

Hvis du for eksempel skriver inn et uttrykk som [Inntekt] > 10000, er Web-koblingen bare aktiv hvis betingelsen, inntektsverdi er større enn 10 000, blir oppfylt.

Hvis du ikke skriver inn et uttrykk, er Web-koblingen alltid aktiv. Hvis du skriver inn et uttrykk, og betingelsen ikke oppfylles, vises Web-koblingen fortsatt, men den er ikke aktiv.

- b** Skriv inn et uttrykk for en betingelse som avgjør om Web-koblingen vises på detalj- og redigeringssider, for Vis koblingsbetingelse.

Hvis du for eksempel skriver inn et uttrykk som [Inntekt] > 10000, vises Web-koblingen bare hvis betingelsen, inntektsverdi er større enn 10 000, blir oppfylt.

Hvis du ikke skriver inn et uttrykk, vises Web-koblingen alltid.

Det følgende gjelder for uttrykkene i feltene Vis koblingsbetingelse og Betingelse for aktiv kobling.

- **Ny side.** De synlige og aktive uttrykkene evalueres ikke for nye sider. De angis som sanne som standard. Den eneste måten å deaktivere koblingen på, er å gjøre uttrykket eksplisitt usant.

- **Redigeringsside.** De synlige og aktive uttrykkene angis som sanne som standard. Du kan imidlertid bruke uttrykksverktøyet til å legge til et nytt uttrykk.

- c Skriv inn URL-adressen som aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel `www.oracle.com`, for URL-adresse.

**MERKNAD:** Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge listen Brukerfelt eller Felt (for posttype). En feltparameter plasseres i URL-adressen (angitt med `%%%feltnavn%%%`), som blir erstattet med feltverdien basert på gjeldende post når brukeren klikker på verdien.

Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.

**MERKNAD:** Alle nettlesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som overstiger denne lengden, kan det hende at nettleseren ikke virker som den skal når brukere klikker på Web-koblingen.

- 9 Velg et alternativ fra listen Brukerfelt for brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i feltet URL-adresse eller feltet Visningstekst ved gjeldende markørposisjon.

Hvis du for eksempel velger Bruker-ID fra listen, settes `%%%Bruker-ID%%%` inn i feltet URL-adresse eller Visningstekst, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget, under kjøring.

- 10 Når det gjelder felt for *posttype*, plasserer du markøren i feltet URL-adresse eller Visningstekst der du vil legge til en parameter, og deretter velger du feltet som du vil inkludere fra listen.

Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes `%%%Rad-ID%%%` inn i feltet URL-adresse eller Visningstekst, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med rad-ID-en for gjeldende post under kjøring.

**MERKNAD:** En plassholder for navnet på en posttype angis med ordet *posttype* i kursiv. Ordet *posttype* refererer for eksempel til posttypen der du kan legge til det egendefinerte feltet for Web-kobling. Hvis du for eksempel redigerer en Web-kobling for en kontaktpersonpost, vises dette feltet som feltlisten Kontaktpersoner.

- 11 Klikk på Lagre.

- 12 Legg til feltet Web-kobling i sideoppsettet for *posttype*, som beskrevet i [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

## Om å bruke Web-koblinger til å opprette nye integreringsscenarioer

Med egendefinerte felt for Web-koblinger i Oracle CRM On Demand gir mange nye integreringsmuligheter. Du kan opprette en integrering, basert på brukergrensesnittet, til lokale og eksterne systemer som gjør at brukerne kan gå direkte til innhold fra Oracle CRM On Demand.

Noen eksempler:

- Opprett en kobling til et økonomisk nettsted basert på firmaaksjesymbolet som henter frem et aksjediagram for firmaet.

- Opprett en kobling til et internt system som bruker Web-tjenester og oppretter en sammensatt visning av data fra flere lokale og vertsbaserte løsninger som er relevante for det gjeldende firmaet.

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du oppretter Web-koblinger, se [Konfigurere Web-koblinger](#) (se "[Sette opp web-koblinger](#)" på side 1093).

## Endre navn på felt

Du kan endre feltnavn for å bruke terminologi som de ansatte er vant med. Du kan for eksempel endre etiketten for feltet Firmanavn til Selskapsnavn.

**MERKNAD:** Det kan ta 30–60 minutter før de nye viste feltnavnene vises i rapporter og analyser.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik gir du nytt navn til et felt*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*.
- 6 Endre navnet for feltet i kolonnen Vist navn.
- 7 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

**MERKNAD:** Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.

Når du merker av for Merk for oversetting, blir også feilmeldingen for feltvalidering (på siden Rediger felt) merket for oversetting hvis feilmeldingen finnes. Feltet Feilmelding for feltvalidering vises bare for brukere med en rolle som har rettigheten Avansert felthåndtering.

- 8 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
  - a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
  - b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.

- c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

- 9 Klikk på Lagre.

## Bruke indekserte egendefinerte felt

Hvis du vil optimalisere ytelsen til Oracle CRM On Demand, kan du bruke egendefinerte felt som har blitt optimalisert for bestemte posttyper. Disse optimaliserte feltene, som kalles *indekserte egendefinerte felt*, er spesialfelt som forbedrer responstiden under et søk eller ved sortering av en bestemt liste. Indekserte egendefinerte felt er forhåndskonfigurerte i Oracle CRM On Demand-databasen. Du kan endre etikettene for de indekserte egendefinerte feltene, men du kan ikke endre integreringsetikettene.

**MERKNAD:** Du kan overføre dataene fra et egendefinert felt til et indeksert egendefinert felt for å øke ytelsen til lister for brukere. Hvis du vil overføre de eksisterende dataene til de tilgjengelige posttypene, bruker du eksport- og importfunksjonaliteten i Oracle CRM On Demand eller Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du eksporterer og importerer data, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334). Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenester, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 1520).

Indekserte egendefinerte felt har ordet *Indeksert* foranstilt som standard. Følgende posttyper har ikke støtte for indekserte egendefinerte felt:

- Vurdering
- Bok
- Bruker

Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over posttypene som støtter indekserte egendefinerte felt.

Posttyper som har støtte for egendefinerte felt	
Aktivitet	Produkt
Husholdning	Partnerprogram
Forespørsel om midler	Midler
Bruker	Servicehistorikk for kjøretøy
Kontaktperson for kjøretøy	Salgshistorikk for kjøretøy
Kjøretøy	Egendefinerte objekter 1-3
Kampanjemottaker	Kjøretøy
Forhandler	Produktkategori
Aktiva	Notat
Avtalebruker	Kontaktperson for avtale
Oppgavebruker	Kontaktperson for oppgave

Posttyper som har støtte for egendefinerte felt	
Avtale, Oppgave og Besøk	Løsning
Serviceforespørsel	Kundeemne
Kampanje	MedEd-hendelse
Kontaktrolle for salgsmulighet	Produktinntekt for salgsmulighet
Salgsmulighet	Produkt
Egendefinerte objekter 1-3	Team for kontaktperson
Kontaktperson	Kampanje
Leverte reklameartikler ved besøk	Produktdetaljer for besøk
Firmateam	Firma
Beste tidspunkt for kontaktperson	

Hver posttype i tabellen har følgende indekserte egendefinerte felt:

- Indeksert avmerkingsboks
- Indeksert valuta
- Indekseringsdato
- Indeksert tall
- Indeksert plukklister 1
- Indeksert plukklister 2
- Indeksert plukklister 3
- Indeksert plukklister 4
- Indeksert plukklister 5
- Indeksert plukklister 6
- Indeksert lang tekst
- Indeksert kort tekst 1
- Indeksert kort tekst 2

Alle andre posttyper i Oracle CRM On Demand har følgende indekserte egendefinerte felt:

- Indeksert tall
- Indekseringsdato
- Indeksert avmerkingsboks
- Indeksert valuta
- Indeksert plukklister 1

- Indeksert plukklister 2
- Indeksert plukklister 3
- Indeksert plukklister 4
- Indeksert plukklister 5

**Unntak:** Når det gjelder alle egendefinerte objekter, bruker enkelte felt andre navngivningsregler enn de som vises i de tidligere tabellene.

- Indeksert plukklister 6 = Type
- Indeksert kort tekst 1 = Hurtigsøk 1
- Indeksert kort tekst 2 = Hurtigsøk 2
- Indeksert lang tekst = Navn

#### *Slik bruker du indekserte egendefinerte felt*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltnnstillinger for *posttype* under Felthåndtering.
- 5 Klikk på Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*, og gi nytt navn til de indekserte egendefinerte feltene i henhold til det som er aktuelt for selskapet. Se [Endre navn på felt](#) (på side 1096).

## Tilbakestille innstillinger til standardverdier

Du kan tilbakestille alle nye feltnavn til de opprinnelige navnene. (Standardvalget påvirker ikke egendefinerte felt eller plukklisterverdier du har lagt til – disse tilbakestilles ikke til standardverdiene.)

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

#### *Slik tilbakestiller du innstillingene til standardinnstillingene*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på knappen Gi nytt navn til felt på siden Felt for *posttype*.

- 6 Klikk på knappen Standard.

## Endre plukklisterverdier

Noen felt har en rullegardinliste med forhåndsdefinerte verdier som brukerne må velge fra. Denne listen kalles en *plukkliste*. Verdiene i plukklisten for feltet Område for serviceforespørsler kan for eksempel være Produkt, Installasjon, Vedlikehold og Opplæring.

Du kan legge til, redigere og endre rekkefølgen på verdier i plukklisterne for felt. Plukklister må inneholde minst én verdi, men maksimalt antall verdier (aktive eller deaktiverte) er 1 000.

Systemet tillater ikke at du endrer plukklisterverdier som brukes til prognoser og rapportmålinger. Du kan imidlertid endre andre plukklisterverdier som brukes som basis for standardlister som vises andre steder i applikasjonen. Når det gjelder disse standardlistene, inkluderes fortsatt postene som oppfyller kriteriene, uavhengig av plukklisterverdiene du ga nytt navn til. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om felt, plukklister og målinger](#) (på side 1149).

Når du har opprettet en ny plukkliste, blir den innledende verdien *<Ingen verdier>* automatisk tilgjengelig i plukklisten. Denne verdien brukes til å informere brukerne om at det foreløpig ikke finnes verdier i plukklisten, i tilfeller der feltet legges til i et sideoppsett før faktiske verdier legges til i listen. Standardvalget *<Ingen verdier>* forsvinner fra en plukkliste så snart en egendefinert verdi legges til i plukklisten.

**ADVARSEL:** Ikke bruk standardverdien *<Ingen verdier>* som en del av en ny plukkliste eller overlappende plukkliste. Hvis du bruker verdien på denne måten, kan det oppstå feil i Oracle CRM On Demand. Hvis du fortsatt vil ha valget *<Ingen verdier>* tilgjengelig i en plukkliste, må du legge det til som en egendefinert verdi.

Det er best om du ikke gir nytt navn til eksisterende plukklisterverdier eller bruker dem på nytt. Deaktiver i stedet den gamle plukklisterverdien, opprett en ny plukklisterverdi, og foreta en import eller masseoppdatering (eller Web-tjenester som et alternativ) for å endre alle postverdier til nye plukklisterverdier. Hvis du endrer en verdi i en plukkliste, må du kontrollere at verdien blir oppdatert og endret for hver enkelt post som ikke implementeres automatisk av Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** I Oracle CRM On Demand (standardapplikasjonen) angis oppgaveprioriteten i oppgavelister med piler. En pil opp angir 1-Høy prioritet, ingen pil angir 2-Middels prioritet, og en pil ned angir 3-Lav prioritet.

Hvis du endrer standardverdiene i plukklisten for feltet Prioritet i aktivitetsposten, kan det hende det ikke vises noen pil i feltet Prioritet i oppgavelisten.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik endrer du plukklister*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltnnstillinger under Felthåndtering.
- 5 Klikk på koblingen Rediger plukkliste for feltet du vil tilpasse verdiene for, på siden Felt for *posttype*.



**MERKNAD:** Det er ikke støtte for tilpasning av plukklistene for prøvetransaksjonstype, firmabesøkstype og kontaktpersonbesøkstype i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition på grunn av spesialkoding.

## 6 I vinduet Rediger plukklister:

- Hvis du vil endre en eksisterende verdi, angir du den nye verdien i feltet Plukklisterverdier, eller du deaktiverer den gamle verdien og oppretter en ny verdi.

**MERKNAD:** Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises i plukklisten for andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, påvirkes ikke de andre plukklisterverdiene av endringer du gjorde her.

- Hvis du vil legge til en ny verdi, angir du opplysningene i raden som vises nederst i listen.

Hvis du vil legge til flere nye verdier, klikker du på Lagre og ny.

Nye plukklisterverdier du legger til, vises automatisk med blå tekst i hakeparenteser på andre aktiverte språk (uavhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke).

- Hvis du vil slette en verdi, merker du av for Deaktivert. Hvis du vil skjule eller vise deaktiverte verdier, klikker du henholdsvis på Skjul deaktivert eller Vis deaktivert.

**ADVARSEL:** Når du deaktiverer verdier, skjuler du også de oversatte versjonene på andre språk.

- Hvis du vil endre rekkefølgen som plukklisterverdiene vises i, endrer du tallene i kolonnen Rekkefølge.

**TIPS:** Vurder å angi tall med en viss avstand fra hverandre, for eksempel 10, 20, 30 og så videre. Dermed blir det enklere å legge til nye verdier i midten av plukklisten uten å endre rekkefølgen på hele listen.

- Hvis du vil ordne plukklisterverdiene i alfabetisk rekkefølge, klikker du på knappen Lagre og sorter alfabetisk.

## 7 Klikk på Lagre og lukk i vinduet Rediger plukklister.

## 8 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til den nye plukklisterverdien manuelt

- Velg språket fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på siden Felt.
- Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Rediger plukklister.
- Skriv inn det oversatte motstykket, og klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Den interne ID-en og den språkspesifikke standardverdien vises i applikasjonen, slik at det blir enklere å identifisere plukklisterverdien når du redigerer. Hvis du redigerer feil plukklisterverdi, blir plukklisten usynkronisert på tvers av språk.

## Tilpasse relaterte elementoppsett

Du kan tilpasse sideoppsettene for bedre utseende og følelse i Oracle CRM On Demand. Med oppsettsfunksjonaliteten for relaterte elementer kan du tilpasse oppsett for relaterte lister for de fleste

posttyper, bortsett fra team, for å vise de spesifikke feltene. Du kan velge felt fra relaterte lister og enkelte overordnede felt. Du kan velge hvilke felt du vil skal vises, og du kan angi rekkefølgen på feltene som dekker dine forretningsbehov. Du kan imidlertid ikke velge antall rader som vises, og du kan ikke angi sorteringsfeltene.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser oppsettet av relaterte elementer.

### *Slik tilpasser du oppsettet av relaterte elementer*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for ønsket posttype under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Oppsett for relaterte opplysninger som du vil bruke for posttypen du har valgt, under Håndtering av sideoppsett.  
Siden Område for relaterte opplysninger vises.
- 5 Velg typen relaterte opplysninger du vil tilpasse, under Oppsett av relaterte opplysninger.  
Siden Oppsett for relaterte opplysninger for typen relaterte opplysninger du har valgt, vises.  
**MERKNAD:** Elementene under Oppsett av relaterte opplysninger varierer etter hvilken posttype du velger.
- 6 Gjør ett av følgende:
  - Klikk på Rediger hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
  - Klikk på Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
  - Klikk på Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.Oppsettsveiviseren for relaterte opplysninger vises og veileder deg gjennom prosessen.
- 7 Angi et navn på oppsettet og en beskrivelse (valgfritt) i trinn 1, Navn på oppsett, og klikk deretter på Neste.
- 8 Velg felt fra de tilgjengelige feltlistene i trinn 2, Feltinnstillinger, og klikk på pil opp og pil ned ved siden av listen Valgte felt for å organisere feltene i ønsket rekkefølge.
- 9 Klikk på Fullfør.

## Tilpasse statiske sideoppsett

Riktig utseende og funksjonalitet i en applikasjon er viktig for brukervennlighet, og tilpassing av sideoppsett er én måte å oppnå riktig utseende og funksjonalitet på. Du kan gjøre følgende som en del av tilpassingsprosessen:

- Legge til egendefinerte felt i skjermbildene Rediger, Detaljer og Opprett.
- Gjøre felt obligatoriske i skjermbildene Rediger og Opprett.
- Legge til eller skjule områder på detaljsidene.

Du kan gjøre områder utilgjengelige (skjulte) for de ansatte, eller du kan gjøre dem tilgjengelige, men skjule dem til å begynne med.

Det er to måter å tilpasse sideoppsett på. Du kan definere statiske sideoppsett der spesifikke felt defineres etter rolle, eller dynamiske sideoppsett som endres basert på posttypen som opprettes. Dynamiske sideoppsett kan også tilordnes etter rolle.

**MERKNAD:** Du kan opprette sideoppsett for e-postmeldinger, talepostmeldinger og samtaler i Oracle Contact On Demand. Det er ikke støtte for dynamiske oppsett i Oracle Contact On Demand.

Du kan opprette nye oppsett for hver posttype og deretter tilordne et sideoppsett for hver posttype til en brukerrolle. Når en bruker med denne rollen logger på, ser brukeren tilpassede oppsett som gjelder spesifikt for hver posttype. Du kan for eksempel opprette to sideoppsett for salgsmuligheter: Ett forenklet sideoppsett for servicerepresentanter der bare de viktigste feltene vises, og et annet oppsett for selgere i felten der mange flere felt vises. Deretter tilordner du de ulike oppsettene til de ulike rollene. Brukere som ikke er tilordnet til rollen for servicerepresentanter eller selgere i felten, ser fortsatt standardoppsettet for siden Salgsmuligheter. Som et annet eksempel kan du opprette to sideoppsett for kontaktpersoner, slik at feltet Firma er obligatorisk når servicerepresentanter legger til nye kontaktpersoner, men ikke obligatorisk når serviceledere legger til nye kontaktpersoner.

Hvis du ikke tilordner et egendefinert sideoppsett for en posttype for en gitt rolle, brukes standardsiden for denne posttypen.

Når du tilpasser et sideoppsett, kan du bestemme følgende:

- Hvilke felt som skal vises på siden.

Du må legge til egendefinerte felt på sideoppsett for at de skal vises. Etterpå vises feltene på siden Rediger, siden Detaljer og skjermbildet Opprett (på handlingslinjen) for brukere med roller som det egendefinerte sideoppsettet er tilordnet til.

- Hvor felt skal vises på siden.
- Hvilke felt som skal være obligatoriske.
- Hvilke felt som skal være skrivebeskyttede.
- Hvilke koblede posttyper som skal vises under Relaterte opplysninger på siden Detaljer.

Det kan for eksempel være aktuelt å vise koblede kontaktpersoner på siden Detaljer om firma.

- Hvor mange sideområder som skal vises, og med hvilke overskrifter.

Du kan kopiere standardoppsett, men du kan ikke redigere eller slette dem. Du kan slette et egendefinert oppsett med mindre det allerede er tilordnet til en rolle eller et dynamisk oppsett.

### Hensyn i forbindelse med felt i sideoppsett

Når du utformer sideoppsett, bør du vurdere følgende:

- Enkelte postfelt er viktige for beregninger i rapporter og prognoser. Disse feltene er flagget som obligatoriske for å fremtvinge konsekvent bruk av dem. Du kan ikke endre flagget for obligatorisk for disse feltene når du tilpasser et sideoppsett. Du kan heller ikke fjerne dem fra et sideoppsett.

- Hvis du fjerner felt fra et sideoppsett, kan dette få viktige konsekvenser for hvordan postene brukes. Hvis du for eksempel fjerner feltene Status og Publisert i løsningsposter, kan ikke ansatte med dette sideoppsettet godkjenne løsninger eller gjøre dem tilgjengelige for andre.
- Sideoppsett og rollerettigheter kan brukes til å begrense feltene som brukerne kan søke etter, vise i lister og eksportere. Når en bruker oppretter eller begrenser en postliste eller benytter avansert søk til å finne poster, bestemmer rettighetene og sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle, hvilke felt brukeren kan søke etter og vise, som følger:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i brukerens rolle, kan brukeren søke i alle felt og vise alle felt i postene som returneres.

**MERKNAD:** Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i brukerens rolle, kan brukeren bare søke i og vise feltene som vises i detaljsideoppsettet som er knyttet til brukerrollen for den aktuelle posttypen.

**MERKNAD:** Hvis dynamiske sideoppsett er opprettet og knyttet til brukerens rolle, kan brukeren søke i og vise alle feltene som vises i de ulike dynamiske sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle.

Når en bruker eksporterer en liste, og rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i brukerens rolle, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan brukeren eksportere feltene som vises i listen, men kan ikke eksportere alle felt i postene i listen.

- Adresser er gruppert slik at feltene og etikettene for dem gjenspeiler navngivningsregelen for hvert land. Derfor kan du ikke skille ut enkeltstående adresselinjer for enkelte posttyper. Du må i stedet velge feltet som inkluderer gruppen med adresselinjer (ett adressevalg). Dette valget erstatter de enkeltstående linjene du kunne velge i tidligere versjoner, for eksempel Gateadresse, Poststed og Postnummer. Når det for eksempel gjelder kundeemner, vises feltet Fakturering i trinnene Feltinnstillinger og Feltoppsett i assistenten Sideoppsett. Feltet Fakturering omfatter alle forekomstene av feltet Faktureringsadresse.

### Før du begynner:

- Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik oppretter du et sideoppsett*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
  - Klikk på koblingen Rediger for et eksisterende oppsett hvis du vil endre det.
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

- Klikk på koblingen Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

**MERKNAD:** Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.

- 6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet samt en beskrivelse (valgfritt) for det.

- 7 I trinn 2, Feltinnstillinger, velger du feltegenskapene.

Merk av for Obligatorisk for felt du vil gjøre obligatoriske.

Merk av for Skrivebeskyttet for felt du vil gjøre skrivebeskyttede.

**ADVARSEL:** Pass på at du ikke fjerner et obligatorisk felt fra et sideoppsett. Hvis du gjør det, kan ikke noen med dette oppsettet opprette eller redigere en post av denne typen.

- 8 I trinn 3, Feltoppsett, kan du gjøre følgende:

- Flytte felt fra listen Tilgjengelige felt for *posttype* til ulike områder i området Ordne sideoppsett for *posttype*.

Pass på at du flytter de egendefinerte feltene og de bransjespesifikke feltene du vil legge til i skjermbildene.

- Ordne opplysningene på nytt.

**MERKNAD:** Disse endringene påvirker alle skjermbildene for denne posttypen når en bruker med en aktuell rolle viser sidene. Enkelte felt omfatter en gruppe med felt eller felt med flere linjer. Unngå å flytte disse feltene rundt siden selve opplysningene kan overlappe andre felt i det endelige oppsettet. Derfor tillater ikke applikasjonen at du flytter tekstfelt med flere linjer, for eksempel Beskrivelse. Applikasjonen bruker en adressemaal som inneholder feltene som gjelder spesifikt for hvert land. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om land og adressesetligning](#) (på side 1338).

- 9 I trinn 4, Relaterte opplysninger, kan du gjøre følgende:

- Legge til områder eller fjerne områder som vises på detaljsidene. Områdene er steder der brukere kan koble poster til gjeldende post.

Hvis du for eksempel ikke vil at ansatte skal kunne koble produkter til salgsmuligheter, passer du på at området Produkter ikke vises i boksen Vist eller Tilgjengelige opplysninger.

**MERKNAD:** Brukere kan endre disse standardinnstillingene via koblingen Rediger oppsett på detaljsiden for applikasjonen. Når brukerne har redigert de personlige oppsettene, ser de ikke nye endringer av relaterte opplysninger som er gjort av selskapsadministratoren, før de redigerer oppsettet senere.

- Endre rekkefølgen på områdene på detaljsidene.

**MERKNAD:** Disse endringene påvirker detaljsidene for denne posttypen når en bruker med en aktuell egendefinert rolle viser sidene.

- 10 I trinn 5, Oppsett for relaterte opplysninger, velger du det aktuelle oppsettet for relaterte opplysninger for hvert område med relaterte opplysninger på siden.

**MERKNAD:** Standardoppsettet for hvert område med relaterte opplysninger er det vanlige oppsettet. Hvis du allerede har opprettet egendefinerte oppsett for relaterte opplysninger, kan du velge dem fra

listen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter oppsett for relaterte opplysninger, se [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) (på side 1101).

**11** Klikk på Fullfør.

**12** Tilordne sideoppsettet for denne posttypen til brukerroller etter behov. Se [Legge til roller](#) (på side 1221).

## Endre navn på feltdeltitler

Felt er gruppert i områder på sidene Rediger og Detaljer for poster. Hvis du vil bruke terminologi som brukerne er vant med, kan du gi nytt navn til titlene over feltgruppene på sidene Rediger og Detaljer. Du kan for eksempel endre Nøkkelopplysninger om firma til Firmaprofil på hjemmesiden for firma.

Du kan ikke gi nytt navn til områder i standardoppsett. Du må opprette et nytt oppsett og gi nytt navn til områdene i det egendefinerte oppsettet.

Områder uten felt vises ikke på siden Detaljer.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik gir du nytt navn til et område*

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4** Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5** Klikk på Rediger områder på siden Sideoppsett for *posttype*.
- 6** Velg primærspråket for selskapet fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- 7** Skriv inn navnet du vil bruke, i Vist navn.
- 8** (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

**MERKNAD:** Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.

- 9** Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
  - a** Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.

- b** Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
- c** Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden Felt du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.

Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

## Opprette Web-appleter

Du kan bygge inn eksternt Web-innhold ved å opprette en egendefinert Web-applet som vises på en hjemmeside eller detaljsiden for en posttype.

Når du oppretter en Web-applet, må du legge den til på sideoppsettet for hjemmesiden eller detaljsiden. For at brukere skal kunne se dette sideoppsettet, må det tilordnes en aktuell brukerrolle.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter egendefinerte Web-appleter.

### *Slik oppretter du en ny Web-applet*

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3** Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4** Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Håndtering av sideoppsett.
- 5** Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
  - Klikk på koblingen Rediger for et eksisterende oppsett hvis du vil endre det.
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
  - Klikk på koblingen Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

**MERKNAD:** Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på.
- 6** Klikk på koblingen Web-applet for posttype under Håndtering av sideoppsett.
- 7** Klikk på Ny i listen Applet for *posttype*.
- 8** Fyll ut følgende felt på siden Web-applet.

Felt	Kommentarer
Navn	Skriv inn et navn. Verdien i navnefeltet vises på

Felt	Kommentarer
	tittellinjen under Relaterte opplysninger.
Sted	Velg Hjemmeside eller Detaljside, avhengig av om det eksterne innholdet skal vises på en hjemmeside eller på detaljsiden.

Fyll deretter ut feltene i henhold til ønsket type applet, som beskrevet i [Opprette egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1126).

### *Slik gjør du Web-appleten synlig*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Sideoppsett under Sideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Sideoppsett:
  - Klikk på Rediger hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
  - Klikk på Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
  - Klikk på Kopier hvis du vil kopiere et eksisterende oppsett.

Veiviseren for sideoppsett vises og leder deg gjennom fremgangsmåten.

**MERKNAD:** Antallet trinn i veiviseren for sideoppsett kan variere avhengig av hvilken forekomst av koblingen Sideoppsett du klikker på. Pass på at oppsettet har et navn og om nødvendig en beskrivelse, i trinn 1, Navn på oppsett.

- 6 Gjør følgende i trinn 4, Relaterte opplysninger:
  - a Flytt den nye egendefinerte Web-appleten fra listen Tilgjengelige opplysninger til listen Viste opplysninger.
  - b Klikk på pil opp og pil ned etter behov for å plassere den nye egendefinerte Web-appleten.
  - c Klikk på Fullfør for å opprette det nye oppsettet.
- 7 Legg til sideoppsettet i brukerroller etter behov. Se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### **Beslektet emne**

Følgende emne inneholder et eksempel på hvordan du oppretter en Web-applet som viser en RSS-mating for Twitter:

- [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating](#) (på side 1134)



## Definere overlappende plukklister

Overlappende plukklister brukes til å begrense verdiene i én plukkliste, den *relaterte* plukklisten, basert på verdiene som velges i en annen plukkliste, den *overordnede* plukklisten. En overordnet plukkliste kan for eksempel inneholde en liste over kategorier for serviceforespørsel og styre verdien i en relatert plukkliste som kalles Underkategorier. Når brukeren velger for eksempel verdien Installasjon for Kategori, blir plukklisten Underkategorier dynamisk begrenset slik at det bare vises plukklisteverdier som er knyttet til kategorien Installasjon.

Du kan koble sammen flere plukklister, inkludert forhåndsdefinerte og egendefinerte plukklisteverdier, som overlappende plukklister. Du kan også nøste overlappende plukklister, slik at en relatert plukkliste i én definisjon av overlappende plukklister kan være en overordnet plukkliste i en annen definisjon av overlappende plukklister.

**Før du begynner.** Før du oppretter en definisjon av overlappende plukklister, må det finnes overordnede og relaterte plukklister. Se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088). Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### Slik oppretter du en definisjon av overlappende plukklister

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på den aktuelle forekomsten av koblingen Overlappende plukklister under Overlappende plukklister.  
Posttypene som vises, inkluderer den overordnede posttypen og relaterte posttyper som har egendefinerte plukklisteverdier. Når det for eksempel gjelder salgsmuligheter, finnes det koblinger for Partner for salgsmulighet og Konkurrent for salgsmulighet.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Overlappende plukklister:
  - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre en eksisterende definisjon av overlappende plukklister.
  - Klikk på knappen Ny hvis du vil opprette en ny definisjon av overlappende plukklister.
 Veiviseren for overlappende plukklister leder deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 I trinn 1, Velg plukklister, velger du en overordnet plukkliste og en relatert plukkliste.
- 7 I trinn 2, Velg verdier, kan du gjøre følgende:
  - Vise de eksisterende tilknytningene mellom en overordnet plukklisteverdi og relaterte plukklisteverdier. Når du velger en verdi i listen Tilgjengelige verdier for overordnet plukkliste, vises de tilgjengelige verdiene for den relaterte plukklisten i listen Tilgjengelige verdier for relatert plukkliste, og verdiene som skal vises, vises i listen Viste verdier for relatert plukkliste. Hvis det ikke er noen verdier i listen Viste verdier for relatert plukkliste, vises alle verdiene i den relaterte plukklisten når den tilsvarende verdien i den overordnede listen blir valgt.
  - Opprett en ny tilknytning. Flytt ønsket verdi fra Tilgjengelige verdier for relatert plukkliste til Viste verdier for relatert plukkliste.

- Fjern en eksisterende tilknytning. Flytt verdien fra Viste verdier for relatert plukklister til Tilgjengelige verdier for relatert plukklister.

8 I trinn 3, Bekreft, kan du bekrefte valgene for relaterte plukklisterverdier for hver overordnet plukklisterverdi og deretter klikke på Fullfør for å fullføre definisjonen av den overlappende forbindelsen mellom de overordnede og relaterte plukklisterne.

Når du klikker på Fullfør i veiviseren, kommer du tilbake til listen Overlappende plukklister for gjeldende posttype.

Når du har klikket på fullfør og lagt til definisjonen av overlappende plukklister på et sideoppsett, aktiveres den automatisk for alle roller som inkluderer dette oppsettet.

## Behandle søkeoppsett

For de fleste posttyper kan du angi feltene, både standardfeltene og de egendefinerte feltene, som brukerne kan bruke når de søker etter poster. Du kan også angi feltene som vises på siden med søkeresultater. Du angir søkefeltene i søkeoppsettet, og du tilordner et søkeoppsett for hver posttype til brukerroller etter behov. Se [Legge til roller](#) (på side 1221).

Du kan kopiere et eksisterende søkeoppsett og deretter endre det etter behov, eller du kan redigere eksisterende søkeoppsett. Standard søkeoppsett er skrivebeskyttet. Du kan kopiere det, men du kan ikke slette eller redigere det.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon. Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter eller endrer et søkeoppsett.

### *Slik oppretter eller endrer du et søkeoppsett*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på posttypen som du vil opprette eller endre et søkeoppsett for, under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Søkeoppsett for *posttype* på siden Applikasjonstilpasning for *posttype*.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Søkeoppsett:
  - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
  - Fjern et eksisterende oppsett som ikke er tilordnet til en rolle.

Veiviseren for søkeoppsett leder deg gjennom fremgangsmåten.

6 I trinn 1, Definer navn på oppsett, skriver du inn eller endrer navnet eller beskrivelsen for oppsettet.

7 Klikk på Neste.

I trinn 2, Angi målsatte søkefelt, finnes det to lister:

- **Tilgjengelige felt.** Flytt felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt. Listen Tilgjengelige felt inneholder alle indekserte og ikke-indekserte felt i alfabetisk rekkefølge. Indekserte felt vises med grønn tekst. Indekserte felt der det ikke skilles mellom store og små bokstaver, vises med blå tekst.

**MERKNAD:** Du oppnår optimal ytelse hvis du bruker indekserte felt når du definerer feltene for målsatt søk. Flytt felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Valgte felt.

- **Valgte felt.** Dette er feltene du valgte på menyen Tilgjengelige felt. Du kan endre rekkefølgen på disse feltene ved å klikke på pil opp og pil ned. Du kan velge maksimalt sju felt på menyen Tilgjengelige felt.

- 8 I trinn 2 flytter du feltene til listen Tilgjengelige felt og endrer om nødvendig rekkefølgen på dem.

**ADVARSEL:** Det anbefales at du ikke legger til så mange kolonner i listen siden antallet kolonner i listen kan påvirke ytelsen direkte. Ytelsen varierer betraktelig etter posttype og etter kolonnetypen. Hvert ekstra felt kan forlenge lastetiden for listen.

- 9 Klikk på Neste.

I trinn 3, Definer oppsett for søkeresultater, er det to tilleggslister:

- **Felt for oppslagsvindu og søkeresultater.** Angi feltene du bare vil vise på siden Søkeresultater. De blir tilgjengelige for målsatt søk i området Søk på handlingslinjen. De blir også tilgjengelige som forhåndsutfylte standardfelt i kriterieskjermbildet Avansert søk. De vises også som forhåndsutfylte standardfelt i søkekriteriene når du oppretter nye lister.

Oppslagsvinduet og listen Søkeoppsett har en grense på ni felt. Totalt antall felt som er tillatt når feltene vises i listen Tilleggsfelt for søkeresultater, er 20. Dette betyr at det ikke kan vises flere enn 20 kolonner på siden Søkeresultater. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du søker etter poster, se [Søke etter poster](#) (på side 42). Hvis du kopierer et oppsett, vises standardfeltene for posttypen i listen Valgte felt. Hvis du vil beholde den opprinnelige konfigurasjonen av oppslagsvinduet, merker du av for Konfigurer oppslagsvindu med standardfelt.

- **Tilleggsfelt for søkeresultater.** Dette er ekstra felt som du kan velge å vise på siden Søkeresultater. Du kan endre rekkefølgen på disse feltene etter behov. Totalt antall felt som er tillatt når feltene vises i oppslagsvinduet og listen Søkeoppsett, er 20. Dette betyr at det ikke kan vises flere enn 20 kolonner på siden Søkeresultater.

- 10 I trinn 3, Definer oppsett for søkeresultater, flytter du felt fra listen Felt for oppslagsvindu og søkeresultater til listen Valgte felt, og endrer rekkefølgen på dem etter behov.

- 11 Klikk på Fullfør.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilpasse relaterte elementoppsett](#) (på side 1101)
- [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102)
- [Opprette oppsett for hjemmeside for poster](#) (på side 1115)

## Behandle listetilgang og listerekkefølge

Du kan angi listene som skal være tilgjengelige for hver rolle, for hver posttype. Du kan også endre rekkefølgen listene vises i, på hjemmesiden for posttypen.

Du kan opprette et nytt oppsett bare for de rollene som du ikke allerede har tilpasset. Du kan også redigere eller slette eksisterende oppsett. Du kan ikke håndtere tilgang til og rekkefølgen for de private listene til en bruker.

### Før du begynner:

Siden du må velge en rolle som denne tilpasningen gjelder for, konfigurerer du alle rollene før du begynner på denne prosedyren. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon, Håndter felles lister og Administrasjon av roller.

### Slik oppretter eller endrer du listetilgang

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Listetilgang og -rekkefølge for *posttype* under Listetilgang og -rekkefølge.
- 5 Gjør ett av følgende på siden Oppsett for listerekkefølge:
  - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
- 6 Hvis du oppretter et nytt oppsett, velger du en rolle fra rullegardinlisten Rollenavn.  
Det er bare roller som ikke allerede har et tilknyttet oppsett, som er tilgjengelige i rullegardinlisten.
- 7 Flytt lister mellom listene Alle lister, Tilgjengelige lister for denne rollen og Vis i kort liste etter behov.
  - Alle lister inneholder alle listene for posttypen, bortsett fra private lister.
  - Tilgjengelige lister for denne rollen inneholder alle listene som er tilgjengelige for rollen du velger.
  - Vis i kort liste inneholder listene som vises under Liste på hjemmesiden for posttypen og på rullegardinmenyen i posttypevisningen.
- 8 Ordne rekkefølgen på listene etter behov ved hjelp av pil opp og pil ned.
- 9 Klikk på Lagre.

## Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter

Du kan legge til flere rapporter, inkludert forhåndsbygde og egendefinerte rapporter, på hjemmesidene for posttype. Du kan bruke denne funksjonen til å gi ulike brukere de mest relevante opplysningene. Du kan for

eksempel konfigurere hjemmesiden for serviceforespørsel for en representant for kundeservice slik at det vises en egendefinert rapport for serviceforespørsel på den.

Når det gjelder enkelte posttyper, vises standardrapporter på hjemmesiden for posttype som standard. Du kan erstatte standardrapportene med ulike rapporter, eller du kan legge til flere rapporter. Du kan også angi hjemmesiderapporter for posttyper der det ikke vises noen rapporter på hjemmesiden for posttype som standard.

Hvis du vil gjøre en forhåndsbygd eller egendefinert rapport tilgjengelig på en hjemmeside for posttype, oppretter du først en post av typen Egendefinert rapport for hjemmeside for rapporten. Når du oppretter eller redigerer hjemmesideoppsettene for en posttype, vises alle poster av typen Egendefinert rapport for hjemmeside som du har opprettet for posttypen, i listen Tilgjengelige områder i veiviseren for hjemmesideoppsett. Du kan deretter gjøre en rapport tilgjengelig på et hjemmesideoppsett på følgende måte:

- Du kan legge til rapporten på et hjemmesideoppsett, slik at den vises automatisk for alle brukere med roller som har dette hjemmesideoppsettet, på deres hjemmeside for posttype.
- Du kan la rapporten være et tilgjengelig område på et hjemmesideoppsett for rapporttype, slik at alle brukere med rollen som har rettighetene Hjemmesideoppsett og Tilpass hjemmesider, kan legge til rapporten på sin hjemmeside for posttype.
- Hvis du ikke vil at brukere med en bestemt rolle skal kunne legge til rapporten på hjemmesiden for posttype, kan du flytte rapporten ut av listen Tilgjengelige områder i veiviseren for hjemmesideoppsett.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser hjemmesider, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster](#) (på side 1115).

Hvis rollen har de aktuelle rettighetene, kan du opprette egendefinerte rapporter og legge dem til på egendefinerte hjemmesideoppsett for alle posttyper. Rettighetene som er nødvendige for de ulike oppgavene som skal til for å gjøre en egendefinert rapport tilgjengelig på en hjemmeside, vises i tabellen nedenfor.

Oppgave	Nødvendig rettighet	Notater
(Valgfritt) Opprette en egendefinert rapport, og publisere den i en mappe for hele selskapet	Håndter egendefinerte rapporter	Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter)</a> (på side 731).
Opprette en egendefinert rapport for hjemmeside	Tilpass applikasjon Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside	Du finner instruksjoner for denne oppgaven i dette emnet.
Legge til et egendefinert rapportområde på et hjemmesideoppsett	Tilpass applikasjon Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside	Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Opprette oppsett for hjemmeside for poster</a> (på side 1115).
Legge til et hjemmesideoppsett i en brukerrolle	Håndter brukere og tilgang	Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Legge til roller</a> (på side 1221).
(Valgfritt) Legge til eller fjerne et område for egendefinert rapport på en	Tilpass hjemmesider	Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Endre hjemmesideoppsettene</a> (på

Oppgave	Nødvendig rettighet	Notater
hjemmeside (sluttbruker)		side 649).

**Før du begynner.** Den egendefinerte rapporten du vil aktivere på en hjemmeside, må være opprettet og lagret før du kan utføre denne prosedyren.

### *Slik oppretter du en egendefinert rapport for hjemmeside*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Egendefinert rapport for hjemmeside for *posttype* under Håndtering av hjemmesideoppsett.
- 5 Skriv inn navnet på den egendefinerte rapporten i feltet Navn.
- 6 Velg Enkel eller Dobbel i feltene Høyde og Bredder.

Hvis du vil at rapporten skal dekke hele hjemmesiden fra venstre til høyre, angir du Dobbel for bredden. Hvis du angir Dobbel for høyden, blir rapporten dobbelt så høy som de andre områdene på hjemmesiden.

**MERKNAD:** Rapporter som har verdien 2 eller mer for HTML-attributtet RowSpan, strekker seg av og til utover den angitte størrelsen.

- 7 Merk om nødvendig av for Kjør rapport umiddelbart.  
Hvis du merker av for dette valget, kjører rapporten automatisk, og brukere trenger ikke å klikke på en kobling for å oppdatere rapporten.
- 8 Angi banen for rapporten i feltet Rapportbane.  
Du kan lime inn rapportbanen fra vinduet Åpne analyse. Slik kopierer du rapportbanen:
  - a Klikk på knappen Åpne analyse på siden Komme i gang med svar.
  - b Velg en rapport.
  - c Kopier verdien i feltet Element.  
Eksempel:  
Delt mappe for hele selskapet: Forhåndsbygd analyse / Analyser av historikk for salgsfase:  
Salgsrapport forrige måned
- 9 Klikk på Lagre.

## Opprette oppsett for hjemmeside for poster

Du kan opprette egendefinerte hjemmesideoppsett for alle posttyper. Du kan bruke denne funksjonen til å gi ulike brukere de mest relevante opplysningene, inkludert muligheten til å vise egendefinerte rapporter på hjemmesider for posttype. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for serviceforespørsel for en representant for kundeservice slik at brukerens gjeldende oppgave som er relatert til serviceforespørsler, samt en egendefinert rapport for serviceforespørsel, vises.

**MERKNAD:** Hvis du vil bruke en forhåndsbygd eller egendefinert rapport på et egendefinert hjemmesideoppsett, må du først opprette en egendefinert rapport for hjemmeside for rapporten ved hjelp av fremgangsmåten som er beskrevet i [Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter \(på side 1112\)](#).

Du kan kopiere et eksisterende hjemmesideoppsett og deretter endre det etter behov. Du kan også redigere eksisterende hjemmesideoppsett, unntatt standard hjemmesideoppsett, som er skrivebeskyttet. Du kan kopiere standard hjemmesideoppsett, men du kan ikke slette eller redigere det.

Etter at du har opprettet et egendefinert hjemmesideoppsett, må du bruke veiviseren for administrasjon av roller til å tilordne oppsettet til brukerroller som må bruke oppsettet. Brukere med rollen som har rettigheten Tilpass hjemmeside, kan tilpasse sitt eget hjemmesideoppsett for en posttype. Det egendefinerte oppsettet kan inneholde alle områdene som du gjør tilgjengelig for dem på hjemmesideoppsettet som er tilordnet til brukerens rolle for posttypen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter tilpasning av hjemmeside.

### *Slik oppretter eller endrer du et hjemmesideoppsett*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Hjemmesideoppsett for *posttype* under Håndtering av hjemmesideoppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Hjemmesideoppsett:
  - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.
 Veiviseren for hjemmesideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.
- 7 I trinn 2, Hjemmesideoppsett, angir du de tilgjengelige og viste områdene på følgende måte:
  - Flytt områder fra listen Alle områder til listen Tilgjengelige områder.  
 Listen Tilgjengelige områder inneholder områdene som kan legges til på en hjemmeside. Hvis du ikke vil at en bruker skal kunne legge til et område på en hjemmeside, lar du området være i listen Alle områder.
  - Flytt områder fra listen Venstre side til listen Høyre side, og ordne opplysningene på nytt i begge listene etter behov.

La områder med dobbel bredde være i listen Venstre side. De strekkes automatisk over hjemmesiden når den vises.

**8** Klikk på Fullfør.

**MERKNAD:** Når du har lagt til et egendefinert hjemmesideoppsett i applikasjonen, må du gjøre det tilgjengelig for en brukerrolle før brukere kan vise det. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til og endrer brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 1221). Brukere med en rolle som har rettigheten Tilpass hjemmeside, kan redigere oppsettet for hjemmesidene sine med alle lister eller rapporter du gjør tilgjengelige for dem på hjemmesideoppsettet som er tilordnet til rollen for posttypen.

## Tilpasse sporing

Du kan spore opprettelse, sletting og gjenoppretting av sporede felt i Oracle CRM On Demand, og angi hvilke felt i sporingen for enkelte posttyper som skal spores hvis disse posttypene er konfigurert for selskapet. Tabellen nedenfor inneholder en oversikt over de sporede standardfeltene. Når brukerne oppdaterer felt i de posttypene som en administrator har merket som sporbare, genereres en sporingspost som sporer opplysninger, for eksempel den gamle og den nye verdien samt tidsstempelen og brukeren som gjorde endringen.

For nye kunder og kunder som oppgraderer Oracle CRM On Demand til denne versjonen, og som sporer spesifikke felt for posttyper, er sporing av opprettelse, sletting og gjenoppretting av spesifikke felt for posttyper aktivert som standard. Hvis du ikke sporer spesifikke felt for posttyper, er all sporing av postoppsettelse, -sletting og -gjenoppretting for spesifikke felt for posttyper deaktivert. Kunden kan da endre disse innstillingene for sporing på postnivå.

Du kan vise alle endringer i sporbare posttyper for hele selskapet, for eksempel de som er opprettet, slettet eller gjenopprettet, ved hjelp av hovedsporingen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 1068).

Sporing av salgsmuligheter, serviceforespørsler og brukere er aktivert som standard. Andre posttyper må derimot konfigureres, enten ved å aktivere posttypene for bruk i selskapet eller ved å velge feltene du vil spore. Du må også sørge for at de sporingsrelaterte opplysningene for posttypen du vil spore, er skrivebeskyttet. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler, se [Konfigurere tilgangsprofiler](#) (se "[Sette opp tilgangsprofiler](#)" på side 1212).

Du kan angi at andre felt, både standardfelt og egendefinerte felt, skal spores, for hver av posttypene. Hvis du vil øke maksimalt antall sporede felt, redigerer du feltet Sporbare felt for posttype i selskapsprofilen. Det totale antallet sporede felt som er tilgjengelig, vises også på administratoroppsettssiden Sporede felt.

## Sporing gir økt tids- og ressursbruk

Sporing medfører tilleggsbehandling for å evaluere de aktuelle forretningsreglene og lagre tilleggsdataene. Operasjonen tar dermed lengre tid når du aktiverer sporing. Antallet sporbare felt er i utgangspunktet begrenset til 35 for hver posttype for å minimalisere innvirkningen. Hvis du bestemmer deg for å øke grensen ved å redigere Sporbare felt for posttype i selskapsprofilen, tar behandlingen lengre tid. Jo flere felt du endrer og merker som sporbare for en posttype, desto lengre tid tar det å lagre posten.

Noen felt spores som standard for enkelte posttyper, mens andre felt ikke spores.



Posttype	Standard sporede felt
Salgsmulighet	Inntekt, Lukkingsdato, Prognose, Salgsfase, Sannsynlighetsprosent, Eier
Serviceforespørsel	Emne, Beskrivelse, Område, Årsak, Type, Kilde, Prioritet, Status, Eier
Midler	Status, Partner, Måbeløp, Eier
Forespørsel om midler	Godkjent, Kravforespørsel, Dato for kravbeslutning, Forfallsdato, Midler, Dato for forhåndsgodkjenning, Forespørsel om forhåndsgodkjenning, Innvilget, Status, Eier
Firma	Ingen felt spores som standard.
Kontaktperson	Ingen felt spores som standard.
Egendefinerte objekter 01 og høyere	Ingen felt spores som standard.
MDF-forespørsel	Midler, Forespurt beløp, Forhåndsgodkjent beløp, Totalt forespurt kravbeløp, Totalt godkjent kravbeløp, Sendedato, Dato for forhåndsgodkjenning, Dato for kravbeslutning, Sendestatus, Godkjenningsstatus, Kravstatus
Forespørsel om spesialpris	Forespurt totalbeløp, Autorisert totalbeløp, Totalt forespurt kravbeløp, Totalt godkjent kravbeløp, Sendedato, Autorisasjonsdato, Dato for kravbeslutning, Sendestatus, Godkjenningsstatus, Kravstatus
Avtaleregistrering	Navn, Type, Sendestatus, Hovedpartner, Utløpsdato, Partnerprogram, Tilknyttet salgsmulighet, Tilknyttet kundeemne, Tilknyttet kunde, Tilknyttet kontaktperson, Avtalestørrelse, Valuta, Lukkingsdato, Produktinteresse, Selskapsnavn, Fornavn, Etternavn, E-post, Telefonnummer, Mobiltelefon, Faks, Godkjenningsstatus, Gjeldende godkjenner, Avvisningsårsak, Opprinnelig partnerfirma
Applikasjon	Navn, Sted, Partner, Partnerprogram, Partnertype, Årlig inntekt, ID for søknad, Godkjenningsstatus, Godkjenningsdato, Kampanje, Valuta, Gjeldende godkjenner, E-postadresse, Eksisterende partnerskap, Forventede partnerskapsfordeler, Fornavn, Etternavn, Bransje, Hovedtelefonnummer, Hovedfaksnummer, Antall ansatte, Programnivå, Avvisningsårsak, Kilde, Sendestatus, Sendedato, Telefonnummer arbeid, Faksnummer arbeid
Polise	Status for polise, Pålydende beløp
Bruker	Rolle, Brukerpåloggings-ID, Ekstern identifikator for engangspålogging, Status, E-post

Ta hensyn til følgende når det gjelder felt i forbindelse med sporing:

- For firmaer, kontaktpersoner og egendefinerte objekter 01 og høyere må du sikre at tilgangsprofilene er riktig konfigurert for tilgang til den underordnede appleten for sporing. Administratorer må gi tilgang til de aktuelle rollene som trenger tilgang til den underordnede appleten for sporing.
- Obligatoriske felt vises i rødt. Du kan ikke lagre brukersporingen hvis du fjerner noen av de valgte obligatoriske feltene.

- Når det gjelder fremmednøkler, lagres og vises navnet i sporingen (ikke ID-en). Hvis forbindelsen mellom for eksempel Firma og Salgsmulighet spores, vises firmanavnet i stedet for rad-ID-en i sporingen.
- Ingen adressefelt er tilgjengelige for noen av de sporbare posttypene.
- Plukklisefelt viser brukerens språkavhengige verdier.
- ID-kolonner som ikke vises på oppsettene, kan ikke spores.

**MERKNAD:** Av sikkerhetshensyn kan ikke standard sporede felt for posttypen Bruker deaktiveres.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Administrer feltsporing.

### *Slik tilpasser du sporingen for en posttype*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Feltspøringsoppsett for *posttype* under Feltspøringsoppsett.
- 5 (Valgfritt) Velg Spor postopprettelse for *posttype* hvis du vil spore opprettelse av poster i sporingen.
- 6 (Valgfritt) Velg Spor postsletting/-gjenoppretting for *posttype* hvis du vil spore sletting eller gjenoppretting av poster i sporingen.
- 7 Flytt felt fra listen Tilgjengelige felt til listen Sporede felt på siden Spøringsfeltoppsett.  
Du får en feilmelding hvis du overskrider selskapsgrensen.  
Listen Tilgjengelige felt inneholder alle standardfelt og egendefinerte felt for posttypen som du ikke allerede har sporet.
- 8 Klikk på Lagre.  
Sporing av et felt trer i kraft like etter aktivering.

## Om opplysningene i endrede felt i poster

I Oracle CRM On Demand brukes følgende systemfelt til å lagre opplysninger om den seneste endringen i en post:

- Endret eksternt
- Endret: Dato
- Endret av
- Endret: Ekstern dato

I enkelte tilfeller skrives opplysninger til ett eller flere av disse feltene for å gjenspeile en endring i posten som ikke er forårsaket av en eksplisitt brukerhandling i Oracle CRM On Demand. Derfor anbefaler vi ikke å benytte

opplysningene i disse feltene til å spore endringene som brukerne gjør i poster. Bruk i stedet sporingsfunksjonen til å spore endringene som brukerne gjør i bestemte felt i poster. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sporingen for posttyper, se [Tilpasse sporing](#) (på side 1116).

Her følger et eksempel på en systemendring i feltet Endret av i en post: En bruker sletter et firma som er koblet til en kontaktpersonpost som primærfirma for kontaktpersonen. Når den slettede firmaposten ryddes fra databasen, fjernes koblingen mellom det slettede firmaet og kontaktpersonen fra databasen. Etter at koblingen er fjernet fra databasen, og kontaktpersonposten åpnes av en hvilken som helst bruker i Oracle CRM On Demand, velges et annet koblet firma som primærfirma for kontaktpersonen, og ID-en for firmaet skrives til feltet for primærfirma. Hvis ingen firmaer er koblet til kontaktpersonen i Oracle CRM On Demand, oppdateres posten for å gjenspeile dette. Deretter oppdateres feltet Endret av i Oracle CRM On Demand med navnet på brukeren som åpnet kontaktpersonposten.

## Angi dynamiske sideoppsett

Sluttbrukere kan bruke dynamiske oppsett til å håndtere bare et delsett med opplysninger som er relevante i en gitt situasjon. Dermed er dynamiske oppsett med på å effektivisere applikasjonen for sluttbrukerne. Selskapet kan for eksempel spore flere ulike typer firmaer, for eksempel firmaer av kundetypen, prospekttypen eller partnertypen. Med funksjonen for dynamisk sideoppsett kan du konfigurere ulike oppsett som viser ulike sett med firmafelt og relaterte elementer basert på typen firma. Du kan deretter knytte de ulike oppsettene til én eller flere brukerroller. Når brukeren driller ned på en bestemt firmapost, vises det aktuelle sideoppsettet for brukeren basert på brukerens rolle og typen firma.

Når du definerer dynamiske sideoppsett for en posttype, brukes en forhåndsdefinert plukklisteverdi til å styre den dynamiske gjengivelsen av sideoppsettene. Du angir et sideoppsett som skal vises, for hver verdi i plukklisten. Brukerne kan deretter vise ulike sideoppsett for ulike poster av samme posttype basert på plukklisteverdien de velger i posten.

Du må knytte de dynamiske sideoppsettene til brukerroller etter behov. Det er en mange-til-mange-forbindelse mellom dynamiske sideoppsett og brukerroller.

Hver plukklisteverdi kan bare være knyttet til ett oppsett, men et sideoppsett kan knyttes til flere plukklisteverdier. Det er en grense på 200 tilknytninger mellom plukklisteverdier og sideoppsett. Du kan ikke slette et oppsett som allerede er knyttet til en brukerrolle.

**Advarsel:** Det anbefales at alle dynamiske oppsett som er knyttet til en kjøreplukkliste, inkluderer kjøreplukklisten. Hvis et av de tilordnede oppsettene ikke har kjøreplukklisten, og plukklisteverdien som er knyttet til dette oppsettet, blir valgt og lagret for en post, vises ikke kjøreplukklisten på oppsettet, og dermed kan du ikke redigere feltet.

De forhåndsdefinerte verdiene for kjøreplukkliste for hver posttype vises i tabellen nedenfor.

Posttype	Kjøreplukkliste
Firma	Type firma
Avtale	Type
Forretningsplan	Type
Kampanje	Type kampanje
Kontaktperson	Type kontaktperson

Posttype	Kjøreplukklister
Kundeemne	Kilde for kundeemne
Salgsmulighet	Type salgsmulighet
Mål	Type
Serviceforespørsel	Type
Løsning	Status
Oppgave	Type
Midler	Status
Forespørsel om midler	Status
Husholdning	Segment
Portefølje	Type firma
Forhandler	Status
Kjøretøy	Produkttype
Økonomiopplysninger for kjøretøy	Finansieringstype
Medisinsk utdanning	Type
Partner	Organisasjonsstatus for partner
Partnerprogram	Partnertype
Inntekt: Firmainntekt	Type
Inntekt: Kontaktpersoninntekt	Type
Aktivitet: Avtale	Type
Aktivitet: Oppgave	Type
Aktiva	Aktivatype
Inntekt	Type
Produktinntekt for salgsmulighet	Type
Egendefinerte objekter 01-03	Type
Egendefinerte objekter 04 og høyere	Type
MedEd-hendelse	Type
Besøksaktivitet	Type
Polise	Bransje
Fordeling	Type

Posttype	Kjøreplukklister
Meldingsplan	Type
Lagersporingsrapport	Type
Prøvetransaksjon	Type

Sideoppsett og rollerettigheter kan brukes til å begrense feltene som brukerne kan søke etter, vise i lister og eksportere. Når en bruker oppretter eller begrenser en postliste eller benytter avansert søk til å finne poster, bestemmer rettighetene og sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle, hvilke felt brukeren kan søke etter og vise, som følger:

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister er aktivert i brukerens rolle, kan brukeren søke i alle felt og vise alle felt i postene som returneres.

**MERKNAD:** Det anbefales at selskapsadministratorer ikke aktiverer rettigheten Alle felt i søk og lister for de fleste brukerroller. Når rettigheten ikke er aktivert, er felt som selskapet ikke bruker, ikke synlige på søke- og listesider. Dette gjør systemet mer oversiktlig, og gjør det enklere for brukerne å se feltene som de er mest interessert i.

- Hvis rettigheten Alle felt i søk og lister ikke er aktivert i brukerens rolle, kan brukeren bare søke i og vise feltene som vises i detaljsideoppsettet som er knyttet til brukerrollen for denne posttypen. Hvis dynamiske sideoppsett er opprettet og knyttet til brukerens rolle, kan brukeren søke i og vise alle feltene som vises i de ulike dynamiske sideoppsettene som er knyttet til brukerens rolle.

Når en bruker eksporterer en liste, og rettigheten Liste - eksporter viste felt er aktivert i brukerens rolle, men rettigheten Liste - eksporter alle felt ikke er aktivert, kan brukeren eksportere feltene som vises i listen, men kan ikke eksportere alle felt i postene i listen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Tilpass applikasjon - håndter dynamiske oppsett.

### *Slik oppretter eller endrer du et dynamisk sideoppsett*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Dynamisk oppsett for *posttype* under Håndtering av dynamisk oppsett.
- 5 Gjør ett av følgende i listen Dynamisk sideoppsett:
  - Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende oppsett.
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

Veiviseren for dynamisk oppsett leder deg gjennom fremgangsmåten.
- 6 Gjør følgende i trinn 1, Navn på oppsett:
  - a Skriv inn et navn for det dynamiske oppsettet.

**b** Velg et standardoppsett. Dette oppsettet presenteres som standardoppsettet i neste trinn.

Feltet Kjøreplukklister inneholder plukklister med verdier som angir hvilket oppsett som vises for brukerne.

**7** I trinn 2, Tilordne oppsett, knytter du hver plukklisterverdi til et oppsettnavn.

**MERKNAD:** Hvert dynamiske sideoppsett har en grense på 200 tilknytninger mellom kjøreplukklisterverdier og sideoppsett.

Oppsettet du velger, vises når en post har den tilsvarende plukklisterverdien.

**8** Klikk på Fullfør.

## Behandle virkemåten for oppslagsvinduer

Du kan håndtere virkemåten til oppslagsvinduer, som brukes med funksjonaliteten for smart tilknytning i Oracle CRM On Demand. Med smart tilknytning blir det enklere for brukere å knytte ulike posttyper, for eksempel Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet, Aktivitet og så videre, til hverandre.

I tilfeller der det for eksempel finnes en enkelttilknytning, kan brukere skrive inn navnet på den tilknyttede posten. Applikasjonen prøver da automatisk å løse tilknytningen. Når brukere for eksempel oppretter en oppgave, kan de skrive inn et firmanavn i feltet Firma. Når brukeren lagrer posten, søker applikasjonen automatisk etter samsvarende firmaer. Hvis det finnes et unikt samsvar, brukes det aktuelle firmaet. Hvis det ikke finnes samsvar eller det finnes flere mulige samsvar, vises et oppslagsvindu der brukeren kan utføre ytterligere søk eller plukke det aktuelle firmaet. Som et alternativ til å bruke denne funksjonen for automatisk løsning kan brukeren klikke på oppslagsikonet for å vise oppslagsvinduet direkte.

I enkelte områder av applikasjonen er det tillatt å bruke flertilknytninger. Brukere kan for eksempel knytte flere kontaktpersoner til oppgaver når de oppretter eller redigerer oppgaven. (Denne kontrollen for flertilknytning finnes ikke på standard sideoppsett. Du må derfor legge den til på sideoppsettet.) Når brukeren åpner skjermbildet Rediger oppgave og klikker på oppslagsikonet for å knytte til kontaktpersoner, er oppslagsvinduet forhåndsutfyllt med kontaktpersoner som er knyttet til firmaet som er angitt for oppgaven. Brukeren kan deretter velge én eller flere kontaktpersoner i dette oppslagsvinduet for å knytte disse kontaktpersonene til oppgaven. Denne funksjonaliteten er ikke tilgjengelig for alle tilknytninger. Den finnes bare for enkelte konfigurerte tilknytningskontroller. Hvis feltet Firma i en oppgavepost for eksempel har en gyldig verdi, og du klikker på oppslagsikonet for Salgsmuligheter, er ikke vinduet forhåndsutfyllt med poster, men brukeren kan velge en liste med salgsmuligheter fra rullegardinlisten.

Det finnes to valg for å konfigurere virkemåten til oppslagsvinduet for hver posttype:

■ **Kjør standardliste i oppslagsvindu.** Hvis dette alternativet velges, vises listen over tilgjengelige poster i oppslagsvinduet når det åpnes. Hvis alternativet ikke velges, vises ingen poster når oppslagsvinduet åpnes. Dette alternativet er valgt som standard.

**MERKNAD:** Hvis ledersynlighet er aktivert for selskapet, kan det ta lang tid å fylle ut postlisten i enkelte oppslagsvinduer, og i noen tilfeller kan oppslagsvinduet bli tidsavbrutt. Du kan forhindre dette ved å fjerne merket i boksen Kjør standardliste i oppslagsvindu for posttypen som er knyttet til oppslagsvinduet. Da vises ingen poster i oppslagsvinduet, og brukerne kan angi søkekriterier for å søke etter ønskede poster.

- **Automatisk løsning aktivert** Hvis dette alternativet velges, løses smarte tilknytninger automatisk. Hvis det ikke velges, blir ikke smarte tilknytninger løst automatisk, og brukeren må klikke på oppslagsikonet og bruke oppslagsvinduet. Dette alternativet er valgt som standard.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik behandler du virkemåten for oppslagsvinduer*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Oppsett av oppslagsvindu for *posttype* under Oppsett av oppslagsvindu.
- 5 Merk av eller fjern merket i følgende avmerkingsbokser på siden Oppsett av oppslagsvindu:
  - Kjør standardliste i oppslagsvindu
  - Automatisk løsning aktivert
- 6 Klikk på Lagre.

Du må logge av applikasjonen og deretter på på nytt for at valgene skal tre i kraft.

## Vise eksterne web-sider i faner

Du kan vise Web-innhold i en fane i Oracle CRM On Demand. Web-innholdet kan være eksterne Web-sider eller selskapsdata som er tilgjengelige fra Internett. Du kan for eksempel spore lageropplysninger i en annen Web-applikasjon som du vil gjøre tilgjengelig for servicerepresentantene når de arbeider i Oracle CRM On Demand. Du kan gjøre dette ved å opprette en egendefinert Web-fane for å vise den eksterne Web-applikasjonen i området for hovedinnhold i Oracle CRM On Demand.

Du kan også opprette egendefinerte Web-appleter som skal inneholde Web-innhold. Hvis du vil ha opplysninger om egendefinerte Web-appleter og sammenligne dem med egendefinerte Web-faner, se [Om egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1125).

Hvis du vil gjøre en egendefinert Web-side synlig, må du legge til fanen i den aktuelle brukerrollen ved hjelp av veiviseren for administrasjon av roller.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

Før du kan vise eksterne opplysninger på en Oracle CRM On Demand-side, må du sikre at følgende er tilfelle:

- Den eksterne applikasjonen har et Web-grensesnitt.
- Den eksterne applikasjonen eller Web-siden trenger ikke å ha full kontroll over nettleservinduet.

**MERKNAD:** Du må kontrollere at Web-tjenester er aktivert for selskapet hvis du har tenkt å bruke funksjoner som Engangspålogging eller å integrere Web-området med Oracle CRM On Demand.

*Slik viser du en ekstern Web-side i en fane*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Egendefinerte Web-faner under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny på siden Liste for egendefinert Web-fane.
- 5 Bruk tabellen nedenfor til å legge inn de nødvendige opplysningene på siden Egendefinert Web-fane, og lagre posten.
- 6 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting (på siden Liste for egendefinert Web-fane) for Web-fanen.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på den egendefinerte Web-fanen.
Type	Velg URL-adresse eller HTML.
Brukerfelt	Angi et valg i rullegardinlisten Brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i feltet URL-adresse eller HTML i gjeldende markørposisjon. Hvis du for eksempel velger Bruker-ID i rullegardinlisten, settes %%%Bruker-ID%%% inn i feltet URL-adresse eller HTML, avhengig av hvor markøren er plassert. Denne parameteren blir erstattet med bruker-ID-en til brukeren som er pålogget, under kjøring.
URL-adresse	<p><b>MERKNAD:</b> Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger URL-adresse på menyen Type.</p> <p>Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Du trenger ikke å ta med <i>http://</i> i URL-adressen.</p> <p>Du kan også inkludere kontekstavhengige parametre ved å plassere markøren i feltet URL-adresse og deretter velge rullegardinlisten Brukerfelt. Da plasseres en feltparameter i URL-adressen (angitt med %%%feltnavn%%%), som blir erstattet med feltverdien som er basert på gjeldende post når brukeren klikker på verdien. Hvis du ikke angir en URL-adresse, sendes brukerne til en ugyldig URL-adresse når de klikker på fanen.</p> <p>Alle nettlesere har en maksimumslengde for URL-adresser. Hvis du angir en URL-adresse som overstiger denne lengden, kan det hende at nettleseren ikke virker som den skal når brukere klikker på Web-fanen.</p>



Felt	Kommentarer
Tillegg for HTML-topptekst	<p><b>MERKNAD:</b> Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger HTML på menyen Type.</p> <p>Angitt HTML brukes i attributtet src i et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-fanen. Kode som legges til i feltet HTML for Web-fane, legges til i &lt;iframe&gt;-elementet. Du kan inkludere referanser til JavaScript-filer som du bygger inn i &lt;head&gt;-delen av HTML-koden, i dette feltet.</p> <p>Referanser til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider støttes ikke. Innhold som angis i dette feltet, legges til i &lt;head&gt;-kodene.</p>
HTML for Web-fane	<p><b>MERKNAD:</b> Denne innstillingen er bare tilgjengelig hvis du velger HTML på menyen Type.</p> <p>Angitt HTML brukes i attributtet src i et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-fanen. Kode som legges til i feltet HTML for Web-fane, legges til i &lt;iframe&gt;-elementet. Innhold som angis i dette feltet, legges til i &lt;body&gt;-kodene.</p>
Beskrivelse	Angi en beskrivelse for Web-fanen.
Høyde	Angi en pikselverdi for Web-fanen.
Bredde	Angi en pikselverdi for Web-fanen.
Ikon	Klikk på oppslagsikonet ved siden av etiketten Ikon, og velg et ikon i vinduet.

**MERKNAD:** Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktiverte språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra listen Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Det oppdaterte navnet med blå tekst gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes.

Når du har lagt til en egendefinert Web-side i Oracle CRM On Demand, må du gjøre den tilgjengelig for brukerrollen før brukerne kan vise den. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

## Om egendefinerte Web-appleter

Du kan bruke egendefinerte Web-appleter til å bygge inn eksternt Web-innhold i følgende:

- Detallsiden for en posttype
- Hjemmesiden for en posttype
- Min hjemmeside
- Handlingslinjen

Du kan opprette tre typer Web-applet, som gir deg muligheten til å bygge inn tre ulike typer Web-innhold:

- **Mating.** Brukes til å bygge inn RSS-matinger. Det kan for eksempel være aktuelt å bygge inn en nyhetsmating på Min hjemmeside.

**Merknad:** Det er bare RSS 2.0-standarden som støttes.

- **HTML.** Brukes til å bygge inn HTML-kode. Du kan for eksempel bruke denne Web-appleten til å bygge inn Web-skjermelementer fra en ekstern kilde, for eksempel Google Maps.
- **URL-adresse.** Brukes til å bygge inn innhold som er tilgjengelig på den angitte URL-adressen, i en applet i Oracle CRM On Demand. Det kan for eksempel være aktuelt å ha en egendefinert Web-applet på siden Detaljer om kundeemne som du kan bruke til å vise et Google-søk etter navnet på dette kundeemnet.

Du kan legge til en Web-applet for alle posttyper som koblingene Sideoppsett vises for.

Det er to fordeler ved å opprette en egendefinert Web-applet i stedet for en egendefinert Web-fane:

- Du kan bruke en egendefinert Web-applet som vises på en side, for eksempel Detaljer om kundeemne, til å vise data på detallsiden sammen med andre kontekstavhengige data. Hvis de eksterne dataene på den annen side vises ved hjelp av en Web-fane, forlater du detallsiden og omdirigeres til Web-fanesiden når du klikker på Web-fanen.
- Det kan hende at selskapet har mye informasjon du vil vise, for eksempel eiendeler for porteføljer. Du kan bruke egendefinerte Web-appleter til å vise mye data fra et annet Web-område uten at du trenger å laste opplysninger til Oracle CRM On Demand. Hvis du laster mye data til Oracle CRM On Demand, må du bruke integreringsverktøy til å håndtere store antall datakolonner.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter Web-appleter for en posttype, se [Opprette Web-appleter](#) (på side 1107). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter Web-appleter for Min hjemmeside, se [Opprette globale web-appleter](#) (på side 1133).

## Opprette egendefinerte Web-appleter

Du kan opprette tre typer egendefinerte Web-appleter (RSS-mating, HTML og URL) og legge dem til på følgende plasseringer i Oracle CRM On Demand:

- For globale Web-appleter:
  - Handlingslinje
  - Min hjemmeside
- For Web-appleter av posttypen:
  - Hjemmeside for posttype
  - Detallside

Delene nedenfor beskriver hvordan du oppretter de forskjellige typene egendefinerte Web-appleter.

## Opprette en applet for RSS-mating

Du oppretter denne typen applet for RSS-matinger du vil bygge inn i applikasjonen. Konfigurer appleter for RSS-mating slik at det innebygge innholdet er relevant til brukerroller.

Du kan tillate brukere å konfigurere appleter for RSS-mating, men det anbefales at du bare gjør et lite antall appleter konfigurerbare. Hvis du legger til en applet for RSS-mating på handlingslinjen og gjør postene tilgjengelige i en egendefinert Web-fane, er det enklere for brukerne å lese matingene siden de ikke må navigere til en annen side.

### Slik oppretter du en applet for RSS-mating

**MERKNAD:** Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene: [Opprette Web-appleter](#) (på side 1107) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 1133).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på Web-appleten.
Sted	Verdiene som er tilgjengelige for dette feltet, varierer alt etter hvor du har fått tilgang til Web-appletsiden. Hvis du for eksempel har fått tilgang til denne siden fra en global Web-applet, er de tilgjengelige verdiene følgende: Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<p><b>MERKNAD:</b> Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside.</p> <p>Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.</p>
Type	Velg Mating.
Brukerfelt	<p>Angi et valg fra rullegardinlisten Brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i URL-feltet ved markørens gjeldende posisjon.</p> <p>Hvis du for eksempel velger bruker-ID fra rullegardinlisten, settes %%%User id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med bruker-ID-en for brukeren som er logget på.</p>
Posttypefelt	<p><b>MERKNAD:</b> Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside.</p> <p>Plasser markøren i URL-feltet der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten.</p> <p>Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.</p>

Felt	Kommentarer
URL-adresse	<p>Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>Du må ta med <code>http://</code> i URL-adressen.</p> <p>Du kan også ta med kontekstsensitive parametere i dette feltet ved å plassere markøren i URL-feltet og deretter velge rullegardinlisten Brukerfelt. Denne handlingen plasserer en feltparameter i URL-adressen (angitt av <code>%%%fieldname%%%</code>), som erstattes av feltverdien, basert på den gjeldende posten, når appleten kaller URL-kildeadressen.</p> <p>Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hver Web-leser har en maksimal lengde på URL-adressene. Hvis du angir en URL-adresse som overskrider denne lengden, kan brukerne oppleve at Web-leseren ikke virker som den skal.</p>
La brukerne overstyre URL-adresse	Konfigurer appleter for RSS-mating for innhold som er relevant for brukerroller. Selv om du kan angi at brukere skal kunne konfigurere appleter for RSS-mating, anbefales det at du bare gjør et lite antall appleter konfigurerbare.
Åpne poster i	Velg en verdi alt etter om du vil at poster skal åpnes i det gjeldende Web-leservinduet eller i et nytt Web-leservindu. Hvis du vil legge til appleten for RSS-mating på handlingslinjen, må du huske på at det er enklere å lese matingene i et nytt Web-leservindu. Dermed slipper brukeren å navigere til en annen side.
Høyde	Høyden på appleten i piksler.

## Opprette HTML for en Web-applet

Opprett denne typen applet for innebygd innhold i HTML-koden der du vil angi tilføyelser.

### *Slik oppretter du HTML for en Web-applet*

**MERKNAD:** Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene: [Opprette Web-appleter](#) (på side 1107) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 1133).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
------	-------------

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på Web-appleten.
Sted	Verdiene som er tilgjengelige for dette feltet, varierer alt etter hvor du har fått tilgang til Web-appletsiden. Hvis du for eksempel har fått tilgang til denne siden fra en global Web-applet, er de tilgjengelige verdiene følgende: Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<p><b>MERKNAD:</b> Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside.</p> <p>Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.</p>
Type	Velg HTML.
Posttypefelt	<p><b>MERKNAD:</b> Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside.</p> <p>Plasser markøren i HTML-feltet for Web-appleten der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra rullegardinlisten.</p> <p>Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.</p>
Tillegg for HTML-topptekst	<p>Angitt HTML brukes i attributtet src i et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden for siden der du legger til Web-appleten. Kode som legges til i feltet HTML for Web-applet, legges til i &lt;iframe&gt;-elementet. Du kan inkludere referanser til JavaScript-filer som du bygger inn i &lt;head&gt;-delen av HTML-koden, i dette feltet.</p> <p>Referanser til JavaScript-filer på Oracle CRM On Demand-sider støttes ikke. Innhold som angis i dette feltet, legges til i &lt;head&gt;-kodene.</p>
HTML for Web-applet	<p>HTML-koden du angir, brukes i attributtet src for et &lt;iframe&gt;-element i HTML-koden på siden der du vil legge til Web-appleten.</p> <p>Enhver kode du legger til i HTML-feltet for Web-appleten, legges til i &lt;iframe&gt;-elementet. Innhold som angis i dette feltet, legges til i &lt;body&gt;-kodene.</p>
Kjør alltid	Dette flagget bestemmer om en egendefinert Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Dette flagget er bare tilgjengelig for egendefinerte Web-appleter som finnes på detaljsiden.

Felt	Kommentarer
Høyde	Høyden på appleten i piksler.

## Opprette en Web-applet for en URL-adresse

Du oppretter denne typen applet når du vil bygge inn innhold fra en URL-adresse i en IFrame.

### *Slik oppretter du en Web-applet for en URL-adresse*

**MERKNAD:** Dette er det siste trinnet for å opprette en Web-applet, slik det er beskrevet i emnene [Opprette Web-appleter](#) (på side 1107) og [Opprette globale Web-appleter](#) (på side 1133).

Fyll ut følgende felt på siden Web-applet, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Navn	Navnet på Web-appleten.
Sted	Verdiene som er tilgjengelige for dette feltet, varierer alt etter hvor du har fått tilgang til Web-appletsiden. Hvis du for eksempel har fått tilgang til denne siden fra en global Web-applet, er de tilgjengelige verdiene følgende: Handlingslinje og Hjemmeside.
Kolonner	<b>MERKNAD:</b> Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Hjemmeside.  Angi bredden på appleten ved å velge enkel eller dobbel på menyen Kolonner.
Type	Velg URL-adresse.
Brukerfelt	Angi et valg fra rullegardinlisten Brukerfelt for å legge til brukerparameterfelt i URL-feltet ved markørens gjeldende posisjon.  Hvis du for eksempel velger bruker-ID fra rullegardinlisten, settes %%%User id%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med bruker-ID-en for brukeren som er logget på.
Posttypefelt	<b>MERKNAD:</b> Dette feltet er bare aktuelt når verdien for Sted er Detaljside.  Plasser markøren i URL-feltet der du vil legge til en parameter, og velg deretter feltet du vil inkludere, fra

Felt	Kommentarer
	<p>rullegardinlisten.</p> <p>Hvis du for eksempel velger feltet Rad-ID, settes %%%Row id%% inn. Under kjøring erstattes denne parameteren med rad-ID-en for den gjeldende posten.</p>
URL-adresse	<p>Angi URL-adressen som skal aktiveres når brukeren klikker på hyperkoblingen, for eksempel <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>Du må ta med <a href="http://">http://</a> i URL-adressen.</p> <p>Du kan også ta med kontekstsensitive parametere i dette feltet ved å plassere markøren i URL-feltet og deretter velge rullegardinlisten Brukerfelt. Denne handlingen plasserer en feltparameter i URL-adressen (angitt av %%%fieldname%%), som erstattes av feltverdien, basert på den gjeldende posten når brukeren klikker på verdien. Følgende URL-adresse sender for eksempel inn forsendelsesadressen til Google-kart:  <a href="http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%">http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</a></p> <p>Hvis du ikke angir en URL-adresse, kommer brukeren til en ugyldig URL-adresse når vedkommende klikker på koblingen.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hver Web-leser har en maksimal lengde på URL-adressene. Hvis du angir en URL-adresse som overskrider denne lengden, kan brukerne oppleve at Web-leseren ikke virker som den skal.</p>
Kjør alltid	<p>Dette flagget bestemmer om en egendefinert Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Dette flagget er bare tilgjengelig for egendefinerte Web-appleter som finnes på detaljsiden.</p>
Høyde	<p>Høyden på appleten i piksler.</p>

### Beslektet emne

Følgende emne inneholder et eksempel på hvordan du oppretter en Web-applet som viser en RSS-mating for Twitter:

- [Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating](#) (på side 1134)

## Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett

Handlingslinjen kan inneholde flere områder, for eksempel Meldingssenter, Søk, Kommunikationsverktøy og Nylig vist. Du kan opprette egendefinerte oppsett for handlingslinjen og knytte dem til bestemte roller i Oracle CRM On Demand.

### Gjøre handlingslinjen utilgjengelig for brukere

Som standard vises handlingslinjen til venstre på alle Oracle CRM On Demand-sider. Brukerne kan skjule og vise handlingslinjen etter behov. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise eller skjule handlingslinjen](#) (på side 33).

Hvis du vil at handlingslinjen skal være utilgjengelig for en bestemt brukerrolle, definerer du et tomt handlingslinjeoppsett (det vil si at ingen områder er synlige eller tilgjengelige i oppsettet), og knytter dette oppsettet til brukerrollen. Handlingslinjen vil deretter være permanent skjult for brukerne som har denne brukerrollen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du legger til et handlingslinjeoppsett.

#### *Slik legger du til et nytt handlingslinjeoppsett*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Velg Oppsett for handlingslinje i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Nytt oppsett under Oppsett for handlingslinje.
- 5 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Navn på oppsett.
- 6 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Beskrivelse, og klikk på Neste.
- 7 Velg feltene som skal vises i handlingslinjeoppsettet, ved å flytte felt fra Tilgjengelige områder til Viste områder ved hjelp av venstre- og høyrepilen. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- 8 Klikk på Fullfør.
- 9 (Valgfritt) Klikk på knappen Rediger for å redigere én eller flere av verdiene du registrerte i trinn 4-7.

Du kan eventuelt kopiere eksisterende standard handlingslinjeoppsett i Oracle CRM On Demand og endre beskrivelsen og konfigurasjonen i henhold til dine behov.

#### *Slik kopierer du et handlingslinjeoppsett*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.



- 3 Velg Oppsett for handlingslinje i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på koblingen Kopier til venstre for Oppsett for handlingslinje.
- 5 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Navn på oppsett.
- 6 Skriv inn et navn på det nye handlingslinjeoppsettet, i feltet Beskrivelse, og klikk på Neste.
- 7 Velg feltene som skal vises i handlingslinjeoppsettet, ved å flytte felt fra Tilgjengelige områder til Viste områder ved hjelp av venstre- og høyrepilen. Bruk oppover- og nedoverpilen til å endre rekkefølgen på de valgte feltene.
- 8 Klikk på Fullfør.

**MERKNAD:** Hvis du vil kopiere andre handlingslinjeoppsett, klikker du på nedoverpilen til venstre for handlingslinjenavnet for å vise kopieringsfunksjonen.

## Opprette globale web-appleter

En global Web-applet er en egendefinert Web-applet som kan vises på en hjemmeside eller på handlingslinjen.

Når du oppretter en global Web-applet, må du legge den til i oppsettet for hjemmesiden eller handlingslinjen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettighetene Tilpass applikasjon og Håndter egendefinerte Web-appleter.

### *Slik oppretter du en ny global Web-applet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Velg Globale Web-appleter under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny i listen Min applet.
- 5 Fyll ut følgende felt på siden Min Web-applet:

Felt	Kommentarer
Navn	Skriv inn et navn.
Sted	Velg Hjemmeside eller Handlingslinje, alt etter om det eksterne innholdet skal vises på en hjemmeside eller på handlingslinjen.

Felt	Kommentarer
Kjør alltid	Dette flagget bestemmer om en global Web-applet skal kjøres hvis appleten er minimert. Dette flagget er bare tilgjengelig for globale Web-appleter som finnes på handlingslinjen.

Fyll deretter ut feltene i henhold til ønsket type applet, som beskrevet i [Opprette egendefinerte Web-appleter](#) (på side 1126).

## Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating

Dette emnet inneholder ett eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating. Du kan bruke denne funksjonen annerledes, avhengig av forretningsmodell. I dette eksemplet konfigureres en Web-applet for RSS-mating på detaljsiden i kontaktpersonposten for brukere som har rollen Utegående selger. Web-appleten viser Twitter-matingen for kontaktpersonen.

Selskapsadministratoren konfigurerer feltet Twitter-ID i posttypen Kontaktperson, og oppretter Twitter-Web-appleten. Selskapsadministratoren legger deretter til det nye feltet og Twitter-Web-appleten i sideoppsettet for rollen Utegående selger. Brukere som har rollen Utegående selger, kan deretter registrere Twitter-ID-en for en kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden. Når en bruker (som har rollen Utegående selger) legger inn kontaktpersonens Twitter-ID i feltet, vises Twitter-RSS-matingen for kontaktpersonen i Twitter-Web-appleten på kontaktpersondetaljsiden.

**Før du begynner.** Du må ha rettigheten Tilpass applikasjon i din brukerrolle for å kunne konfigurere feltet Twitter-ID, opprette Twitter-Web-appleten og legge til feltet og appleten i sideoppsettet.

### *Slik oppretter du en Web-applet for RSS-mating (selskapsadministrator)*

- 1** Gjør følgende for å konfigurere feltet Twitter-ID i posttypen Kontaktperson:
  - a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b** Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
  - c** Klikk på Kontaktperson i området Posttypeoppsett.
  - d** Klikk på Feltoppsett for kontaktperson i området Felthåndtering.
  - e** Klikk på Nytt felt på siden Felt.
  - f** Angi Twitter-ID i feltet Vist navn på siden Rediger felt for kontaktperson, og velg Tekst (kort) i feltet Felttipe.
  - g** Lagre endringene.

- 2 Klikk på Tilbake til applikasjonstilpasning for kontaktperson.
- 3 Gjør følgende for å opprette Twitter-Web-appleten:
  - a Klikk på Web-applet for kontaktperson i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for kontaktperson.
  - b Klikk på Ny på siden Appletliste for kontaktperson.
  - c Gjør følgende for å angi detaljene om Web-appleten på siden Web-applet for kontaktperson:
    - Angi et navn for Web-appleten, for eksempel Twitter-mating for kontaktperson.
    - Velg Detaljside i feltet Sted.
    - Velg Mating i feltet Type.
    - Angi følgende i URL-adressefeltene:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10`
    - Velg Nei i feltet La brukerne overstyre URL-adresse.
    - Velg Gjeldende vindu i feltet Åpne poster i.
    - Angi en beskrivelse i feltet Beskrivelse, for eksempel Twitter-mating for kontaktpersoner.
    - Angi 200 i feltet Høyde.

**MERKNAD:** URL-adressen angir at 10 linjer av matingen skal vises i appleten på kontaktpersondetaljsiden (count=10). En høyde på 200 piksler er passende for å vise 10 linjer for appleten. Hvis du vil at mer enn 10 linjer av matingen skal vises på kontaktpersondetaljsiden, endrer du URL-adressen etter ønske og øker høyden på appleten.
  - d Lagre endringene.
- 4 Klikk på Tilbake til applikasjonstilpasning for kontaktperson.
- 5 Gjør følgende for å legge til feltet Twitter-ID og Web-appleten i kontaktpersonsideoppsettet for brukerrollen:
  - a Klikk på Sideoppsett for kontaktperson i området Håndtering av sideoppsett på siden Applikasjonstilpasning for kontaktperson.
  - b Klikk på Rediger på postnivåmenyen for sideoppsettet som er knyttet til rollen Utegående selger.
  - c Bruk pilene i trinn 3, Feltoppsett, til å flytte feltet Twitter-ID fra området Tilgjengelige felt for kontaktperson til sideområdefeltet som skal vises, for eksempel området Nøkkelopplysninger om kontaktperson.
  - d Bruk pilene i trinn 4, Relaterte opplysninger, til å flytte Web-appleten du har opprettet, fra området Tilgjengelige opplysninger til området Viste opplysninger.
  - e Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Neste gang en bruker med rollen Utegående selger redigerer en kontaktpersonpost eller oppretter en ny kontaktpersonpost, kan brukeren konfigurere Twitter-RSS-matingen for en kontaktperson som beskrevet i fremgangsmåten nedenfor.

### *Slik konfigurerer du Twitter-RSS-matingen for en kontaktperson (bruker)*

- 1** Åpne en eksisterende kontaktpersonpost, eller opprett og lagre en ny kontaktperson.
- 2** Hvis appleten Twitter-mating for kontaktperson ikke vises på kontaktpersondetaljsiden, legger du til appleten på følgende måte:
  - a** Klikk på Rediger oppsett.
  - b** Bruk pilene til å flytte appleten Twitter-mating for kontaktperson fra området Tilgjengelig til området Viste opplysninger.
  - c** Lagre endringene.
- 3** Klikk på Rediger på kontaktpersondetaljsiden.
- 4** Angi Twitter-ID-en for kontaktpersonen i feltet Twitter-ID på kontaktpersonredigeringssiden.
- 5** Lagre endringene.

Twitter-matingen for kontaktpersonen vises i appleten Twitter-mating for kontaktperson på kontaktpersondetaljsiden.

## Laste klienttillegg

*Klienttillegg* er filer som du kan laste og lagre i Oracle CRM On Demand i stedet for å bruke andre tjenere som vert. Når du laster et klienttillegg i Oracle CRM On Demand, genereres en unik URL-adresse som du bruker som referanse for tillegget. Ett klienttillegg kan kalle et annet klienttillegg ved hjelp av den unike URL-adressen til det andre klienttillegget, og du kan også bruke en URL-adresse til å implementere et klienttillegg i egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter og globale Web-appleter.

Du kan laste HTML-, JPG-, GIF-, SWF- og CSS-filer fra listesiden for klienttillegg i Oracle CRM On Demand for å opprette et klienttillegg. Den maksimale filstørrelsen er 20 megabyte (MB), men mindre filer gir bedre ytelse når nettleseren laster ned disse filene fra Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Oracle Norge har ikke tilgang til noen av komponentene i klienttillegg i Oracle CRM On Demand. Disse komponentene inkluderer de lastede filene eller innholdet i disse filene, bilder og plasseringer som refererer til klienttillegget, herunder egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter og globale Web-appleter. Derfor er du selv ansvarlig for ajourføring og support for disse tilleggene.

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre denne prosedyren, må din rolle omfatte rettigheten Last klienttillegg. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til rettigheter, se [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220).

**Slik laster du et klienttillegg**

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

3 Klikk på Klienttillegg i området Applikasjonsoppsett.

På listesiden for klienttillegg vises klienttillegg som er lastet tidligere. Du kan også slette tidligere lastede klienttillegg på denne siden.

**MERKNAD:** Hvis du sletter et klienttillegg som er konfigurert for en egendefinert Web-fane, applet eller global Web-applet, vil ikke disse appletene fungere lenger, ettersom klienttillegget er fjernet. Du får ingen indikasjon på at et bestemt klienttillegg er i bruk i Oracle CRM On Demand.

4 Klikk på Ny.

5 Klikk på bindersikonet for å finne innholdet du vil laste som et klienttillegg.

Dette feltet er obligatorisk.

6 Legg inn følgende detaljer:

- **MIME-type.** Dette angir Internett-medietypen. Ved hjelp av denne typen kan nettleseren vise medietyper på riktig måte. Legg inn fullstendige opplysninger om MIME-typene. Angi ett av følgende, avhengig av filtypen:
  - Text/html
  - Image/jpeg
  - Image/gif
  - Application/x-shockwave-flash
  - Text/css
- **Fil: Størrelse (i byte).** Størrelsen på den lastede filen. Dette feltet fylles ut automatisk i Oracle CRM On Demand.
- **Fil: Filtyper.** Filtypen for den lastede filen. Dette feltet fylles ut automatisk i Oracle CRM On Demand.
- **Navn.** Navnet på klienttillegget. Dette feltet er obligatorisk.
- **Navn på URL-adresse.** Denne verdien brukes til å angi et meningsfullt navn for URL-adressen som peker til klienttillegget. Følgende tegn er tillatt i navnet på URL-adressen: A-Å, a-å, 0-9, understrekingstegn ( \_ ) og punktum ( . ). To påfølgende punktum ( . . ) er ikke tillatt, og et punktum ( . ) kan ikke være det siste tegnet i strengen. Eksempler på URL-adressenavn er Logo\_Image og Map376. Vi anbefaler at du holder verdien i dette feltet så kort som mulig. Dette feltet endres bare når en bruker redigerer det. Hvis du erstatter den lastede filen, eller endrer navnet på klienttillegget, vil derfor verdien i feltet Navn på URL-adresse være uendret. Dermed kan du oppdatere, ajourføre og implementere flere versjoner av klienttillegget uten å måtte konfigurere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter eller globale Web-faner på nytt. Når dette feltet redigeres, endres feltene for relativ URL-adresse og fullstendig URL-adresse. Dette feltet er obligatorisk.
- **Relativ URL-adresse.** Dette feltet fylles ut automatisk i Oracle CRM On Demand. Denne verdien er den relative URL-adressen for navigering til klienttillegget internt i Oracle CRM On Demand. Hvis denne feltverdien endres, og klienttillegget implementeres, må du oppdatere egendefinerte

Web-faner, egendefinerte Web-appleter eller globale Web-faner som har referanser til dette klienttillegget, slik at den nylig genererte URL-adressen brukes. Denne feltverdien endres bare hvis feltet Navn på URL-adresse oppdateres.

- **Fullstendig URL-adresse.** Dette feltet fylles ut automatisk i Oracle CRM On Demand. Denne verdien er den fullstendige URL-adressen som peker til URL-adressen i Oracle CRM On Demand-applikasjonen. Hvis denne feltverdien endres, og klienttillegget implementeres, må du oppdatere egendefinerte Web-faner, egendefinerte Web-appleter eller globale Web-faner som har referanser til dette klienttillegget, slik at den nylig genererte URL-adressen brukes. Denne feltverdien endres bare hvis feltet Navn på URL-adresse oppdateres.

### 7 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Du kan laste et klienttillegg, men det aktiveres ikke før du konfigurerer det i en egendefinert Web-fane, egendefinert Web-applet eller global Web-fane.

Når et klienttillegg er lastet i Oracle CRM On Demand, genereres verdier for feltene Relativ URL-adresse og Fullstendig URL-adresse. Du bruker disse verdiene til å knytte en egendefinert Web-fane, egendefinert Web-applet eller global Web-fane til klienttillegget. Du konfigurerer disse plasseringene på samme måte som du konfigurerer andre tillegg som ligger på tjenerne.

### *Slik redigerer du et eksisterende klienttillegg*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Klienttillegg i området Applikasjonsoppsett.
- 4 Finn klienttillegget du vil redigere, på listesiden for klienttillegg.
- 5 Gjør ett av følgende:
  - Klikk på feltet Navn for å åpne detaljsiden der du kan redigere klienttillegget.
  - Klikk på Rediger.
- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Gjør følgende hvis du har erstattet filen for klienttillegget:
  - a Logg av Oracle CRM On Demand.
  - b Tøm hurtigbufferen i nettleseren.
  - c Logg på igjen for å laste ned det nye klienttillegget, slik at klienttillegget lastes ned til siden der klienttillegget implementeres. Hvis du ikke logger av Oracle CRM On Demand og logger på igjen, vil det nye klienttillegget bli lastet ned 30 dager etter den første nedlastingen.

## Retningslinjer for redigering av klienttillegg

Husk følgende retningslinjer:

- **Hold antall referanser til klienttillegg på en side så lavt som mulig for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Begrens størrelsen på klienttillegget så mye som mulig.** Unngå for eksempel å bruke store bildefiler eller SWF-filer. Jo mindre filen du laster ned som en del av klienttillegget er, desto raskere lastes siden sammenlignet med større filer.
- **Bruk så få filer som mulig til lagring av klienttillegg for å redusere den negative virkningen på ytelsen.**
- **Tillat mellomlagring av klienttillegg i nettleseren.** Hvis du tillater at nettleseren mellomlagrer klienttilleggene, er det ikke nødvendig å laste ned innholdet fra Oracle CRM On Demand-tjenerne hver gang en bruker laster siden. Hvis klienttillegget endres, må du tømme hurtigbufferen slik at siden som inneholder tillegget, lastes i Oracle CRM On Demand. Som standard mellomlagres klienttillegg i 30 dager.
- **Ha færrest mulig klienttillegg og aktiva for å forbedre ytelsen til handlingslinjen.** Når du konfigurerer et klienttillegg som inngår i en applet på handlingslinjen, lastes handlingslinjen hver gang siden oppdateres.
- **Følg alle retningslinjer for Web-tjenester når du bruker klienttillegg til å kalle Web-tjenester.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Web Services On Demand Guide.

## Tilpasse Min hjemmeside for selskapet

Ansatte i selskapet ønsker kanskje å se ulike opplysninger på siden Min hjemmeside, avhengig av hvilke behov de har. Du kan tilpasse oppsettet på Min hjemmeside ved å erstatte standardinnholdet med innhold som er mer relevant for rollene til de ansatte. Du kan for eksempel konfigurere hjemmesiden for en representant for kundeservice slik at den inneholder nye serviceforespørsler i stedet for området Nylig opprettede kundeemner, som er standard på denne siden, og en egendefinert rapport for serviceforespørsler i stedet for standardrapporten for kvalitet på forventede salgsordrer.

Når du har tilpasset Min hjemmeside, må du tilordne hjemmesideoppsettet til en brukerrolle. Alle brukere med denne rollen ser den tilpassede versjonen av Min hjemmeside som du konfigurerte.

**Før du begynner.** Siden du må velge en rolle som denne tilpasningen gjelder for, konfigurerer du alle rollene før du begynner på denne prosedyren. Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din omfatte rettigheten Tilpass applikasjon og rettigheten Administrasjon av hjemmeside.

### *Slik tilpasser du Min hjemmeside for selskapet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Oppsett for min hjemmeside under Applikasjonsoppsett.
- 4 Gjør ett av følgende i listen Hjemmesideoppsett:
  - Klikk på knappen Nytt oppsett hvis du vil opprette et nytt oppsett.

- Klikk på Rediger eller Kopier hvis du vil endre et eksisterende egendefinert oppsett.

Veiviseren for hjemmesideoppsett vises for å lede deg gjennom fremgangsmåten.

**5** I trinn 1, Navn på oppsett, skriver du inn et navn for oppsettet og, om nødvendig, en beskrivelse for det.

**6** I trinn 2, Hjemmesideoppsett, gjør du følgende:

- Flytt områder fra listen Alle områder til listen Tilgjengelige områder.

Listen Tilgjengelige områder inneholder områdene som kan legges til på en hjemmeside. Dette omfatter eventuelle egendefinerte rapporter du har aktivert for inkludering på hjemmesider. Hvis du ikke vil at en bruker skal legge til et område på en hjemmeside, lar du området være i listen Alle områder.

- Flytt områder fra listen Venstre side til listen Høyre side, og ordne opplysningene på nytt i begge listene etter behov.

La områder med dobbel bredde være i listen Venstre side. De strekkes automatisk over hjemmesiden når den vises.

**7** Klikk på Fullfør.

**MERKNAD:** Når du har lagt til en egendefinert hjemmeside i applikasjonen, må du gjøre den tilgjengelig for brukerrollen før brukerne kan vise den. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

## Opprette nye temaer

Temaet bestemmer utseendet til Oracle CRM On Demand. Flere forhåndsdefinerte temaer er tilgjengelige når Oracle CRM On Demand konfigureres for et nytt selskap for første gang. Standardtemaet er *Oracle*. Du kan angi hvilke roller som kan opprette og håndtere temaer, i veiviseren for administrasjon av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221). For flere opplysninger om hvordan du angir temaer på selskapsnivå, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038).

Du kan velge et tema på selskaps-, rolle- eller brukernivå. Temaet som er angitt på brukernivå, har prioritet, fulgt av temaet som er angitt på rollenivå. Standardtemaet for selskapet brukes hvis ikke et tema er angitt på bruker- eller rollenivå.

Hvis du oppgraderer temaer fra versjon 16 til versjon 17 av Oracle CRM On Demand, må du legge merke til følgende:

- **For nye selskap.** *Oracle* er standardtemaet på selskapsnivå. Ingen temaer er valgt på rolle- eller brukernivå. Selskapsadministratorer kan opprette nye temaer og angi dem som standard. De kan også deaktivere eksisterende temaer, slik at de ikke kan velges av brukere.
- **For eksisterende selskap.** Navnene på gamle temaer erstattes av følgende strenger: *Oracle - Frarådet*, *Moderne - Frarådet* eller *Klassisk - Frarådet*. Det anbefales at du endrer disse gamle temaene, velger et av de nye temaene og fjerner de gamle temaene fra brukerprofilene.
- **For eksisterende selskaper som bruker logoer og koblinger.** En oppgradering virker ikke inn på et frarådet tema, som fortsatt er valgt. Det anbefales imidlertid at du ikke bruker de gamle (frarådede) temaene, men oppretter nye temaer og angir nye temaer som standard på selskaps- eller rollenivå.



**Før du begynner.** Hvis du vil opprette og redigere temaer, må du ha en brukerrolle som omfatter rettigheten Håndter temaer.

Oppgaven nedenfor beskriver hvordan du oppretter et eget tema i Oracle CRM On Demand.

### *Slik oppretter du et nytt tema i Oracle CRM On Demand*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Temaer under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny på siden Temaer.
- 5 Legg inn opplysninger for følgende felt:
  - **Temanavn.** Skriv inn et navn for det nye temaet.
  - **Vis standardkobling for hjelp.** Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen for hjelp skal vises i det nye temaet.
  - **Vis standardkoblingen til Opplæring og support.** Merk av i denne boksen hvis du vil at standardkoblingen til Opplæring og support skal vises i det nye temaet.
  - **Beskrivelse.** Skriv inn en beskrivelse av det nye temaet.
- 6 Klikk på Lagre.

Siden Temadetaljer åpnes med en dynamisk forhåndsvisning av det nye temaet til høyre på skjermen. Her vises hjemmesiden, detaljsiden og listesiden der det nye temaet er brukt.

- 7 Legg inn opplysninger for feltene som er oppført i tabellen nedenfor.

VIS MEG

**MERKNAD:** Hvis du vil angi nye fargekoder, kan du angi en heksadesimal verdi for hver farge eller flytte musen over standard fargeverdi for å vise fargepalettikonet. Klikk på fargepalettikonet for å velge en farge for dette feltet.

Generelle opplysninger	Beskrivelse
Applikasjonsbakgrunn	Dette feltet henviser til bakgrunnen i Oracle CRM On Demand, inkludert mellomrommene mellom faner.
Applikasjonstekst	Dette feltet henviser til den juridiske erklæringen nederst på applikasjonssiden og de vertikale stolpene mellom de globale koblingene og fanekoblingene.
Applikasjonskoblinger	Dette feltet henviser til de globale koblingene, som vises øverst og nederst i Oracle CRM On Demand, for eksempel Administrasjon, Mitt oppsett, Erklæring om vern av personlige opplysninger, Betingelser for bruk og så videre.
Varseltekst	Dette feltet henviser til teksten som brukes for obligatoriske felt og

	forfalte oppgaver.
<b>Faner</b>	
Fanestil	Velg Avrundet, Stablet eller Rett på menyen.
Tekst for aktiv fane	Dette feltet henviser til teksten som brukes i de aktive fanene.
Bakgrunn for aktiv fane	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for den aktive fanen.
Tekst for inaktiv fane	Dette feltet henviser til teksten som brukes i de inaktive fanene.
Bakgrunn for inaktiv fane - topp	Dette feltet henviser til fargen for den øvre bakgrunnen til den inaktive fanen.
Bakgrunn for inaktiv fane - bunn	Dette feltet henviser til fargen for den nedre bakgrunnen til den inaktive fanen.
Bakgrunn for inaktiv fane - musepeker	Dette feltet henviser til fargen som vises når du plasserer musen over en inaktiv fane. Det henviser også til fargen som er brukt i menyfanen.
<b>Side</b>	
Tekst på side	Dette feltet henviser til all tekst på siden eller i hurtigvinduet, for eksempel innebygd hjelp, feltetiketter, feltverdier, sidetitler, inaktive koblinger, overskrifter for skjemaområder, vertikale linjer, punkt og så videre.
Koblinger på side	Dette feltet henviser til alle koblinger på sidebakgrunnen, for eksempel kalenderkoblinger, koblingen Vis fullstendig liste, koblingen Håndter liste og så videre.
Sidebakgrunn - topp	Dette feltet henviser til fargen på tittellinjen øverst på hver side og i hvert hurtigvindu, for eksempel Detaljer om salgsmulighet. Knapper er plassert på denne linjen. Dette feltet styrer også handlingslinjen, listen Relatert, kalendervisningen og den aktive kalenderfanen.
Sidebakgrunn - bunn	Dette feltet henviser til fargen på tittellinjen nederst på hver side og i hvert hurtigvindu, for eksempel Detaljer om salgsmulighet. Knapper er plassert på denne linjen. Dette feltet styrer også handlingslinjen, listen Relatert, kalendervisningen og den aktive kalenderfanen.
Bakgrunn for uthevet side	Dette feltet henviser til fargen på uthevede elementer på en side, for eksempel innebygde redigeringsfelt, uthevede celler i en kalender, gjeldende dato, det aktive trinnet i en veiviser, informasjonsvisningsbakgrunn og så videre.
Topptekst på side	Dette feltet henviser til tekstfargen som er brukt for sidenavnene, for eksempel hjemmesiden for salgsmuligheter.
Bakgrunn for topptekst - topp	Dette feltet henviser til fargen som er brukt for det øvre området bak sidenavnene.
Bakgrunn for topptekst - bunn	Dette feltet henviser til fargen som er brukt for det nedre området bak

	sidenavnene.
Linjer på side	Dette feltet henviser til linjefargene som er brukt i listeposter, skjemadeler på detaljsider, i veivisertrinn og så videre.
<b>Lister</b>	
Tekst for listehode	Dette feltet henviser til tekstfargen i filterlinjen og bunntekstlinjen i listen.
Bakgrunn for listehode	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen i filterlinjen og bunntekstlinjen i listen som inneholder listenavigeringsikonene.
Tekst for kolonneoverskrift	Dette feltet henviser til tekstfargen som er brukt i kolonneoverskrifter.
Bakgrunn for kolonneoverskrift	Dette feltet henviser til bakgrunnsfargen for relaterte lister, fullstendige lister og så videre.

- 8** (Valgfritt) Hvis du vil legge til egendefinerte globale koblinger i temaet, klikker du på Ny under Globale koblinger.

Siden Rediger kobling åpnes.

- 9** Legg inn følgende opplysninger:

- **Koblingsnavn.** Skriv inn navnet på den globale koblingen du vil legge til i temaet.
- **Type.** Velg Topptekst eller Bunntekst på menyen, alt etter om du vil plassere den globale koblingen øverst eller nederst på siden.
- **URL-adresse for kobling.** Skriv inn URL-adressen for den globale koblingen.
- **Koblingsrekkefølge.** Angi en verdi for å indikere rekkefølgen koblingen skal vises i. Hvis du angir tallet 1, er koblingen den første av de globale koblingene.

- 10** (Valgfritt) Hvis du vil legge til en spesifikk logo i temaet, klikker du på Legg til logo i logodelen.

Siden Rediger logo vises.

- 11** Klikk på Bla gjennom for å finne bildet du vil bruke som topptekstlogo i temaet.

**MERKNAD:** Du kan laste opp følgende bildetyper som skal brukes som topptekstlogo: JPEG, JPG, PNG og GIF. Topptekstlogoen kan være omtrent 70 piksler høy og 1680 piksler bred. Du må ha tillatelse til å bruke og laste opp bildet som du laster opp til temaet.

- 12** Legg inn følgende opplysninger:

- **Navn.** Skriv inn navnet på logoen du vil legge til i temaet.
- **Logotype.** Velg Topptekst eller Bunntekst på menyen, alt etter om du vil plassere topptekstlogoen øverst eller nederst på siden. Hvis du velger Topptekst, beholdes topptekstlogoen i bakgrunnen bak koblingene og fanene. Hvis du velger Bunntekst, plasseres bunntekstlogoen nederst i applikasjonen. Bunntekstlogoen kan være maksimalt 200 piksler bred.

- 13** Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** Du må logge deg på og ut av Oracle CRM On Demand for å forhåndsvisne den nye logoen du har lagt til i temaet.

## Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside

Du kan angi de egendefinerte rapportene som kan legges til på et egendefinert oppsett for Min hjemmeside. Disse egendefinerte rapportene vises deretter i listen Tilgjengelige områder i trinn 2 i veiviseren for hjemmesideoppsett. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser Min hjemmeside, se [Tilpasse Min hjemmeside for selskapet](#) (på side 1139).

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må du ha lagret de egendefinerte rapportene som du vil aktivere på Min hjemmeside. Rollen din må ha rettighetene Tilpass applikasjon og Administrasjon av hjemmeside.

### *Slik angir du en egendefinert hjemmesiderapport*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Egendefinerte rapporter for min hjemmeside under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på Ny hjemmesiderapport i listen Egendefinerte rapporter for min hjemmeside.
- 5 Skriv inn navnet på den egendefinerte rapporten i feltet Navn.
- 6 Velg Enkel eller Dobbel i feltene Høyde og Bredder.  
Hvis du vil at rapporten skal dekke hele hjemmesiden fra venstre til høyre, angir du Dobbel for bredden. Hvis du angir Dobbel for høyden, blir rapporten dobbelt så høy som de andre områdene på hjemmesiden.
- 7 Merk om nødvendig av for Kjør rapport umiddelbart.  
Hvis du merker av for dette valget, kjører rapporten automatisk, og brukere trenger ikke å klikke på en kobling for å oppdatere rapporten.
- 8 Angi banen for rapporten i feltet Rapportbane.  
Du kan lime inn rapportbanen fra vinduet Åpne analyse. Slik kopierer du rapportbanen:
  - a Klikk på knappen Åpne analyse på siden Komme i gang med svar.
  - b Velg en rapport.
  - c Kopier verdien i feltet Element.

Eksempel:

Delt **mappe**: Forhåndsbygd analyse / Analyser av historikk for salgsfase: Salgsrapport forrige måned

- 9 Klikk på Lagre.

## Endre navn på posttyper

Det kan bli aktuelt å gi nytt navn til posttyper for å bruke terminologi som brukerne er vant med. Det kan hende at standardnavnene på posttypene i applikasjonen ikke er de samme som de som brukes i selskapet, når det gjelder enkelte posttyper. Hvis dette er tilfellet, kan du endre navnet slik at det oppfyller dine spesifikke krav.

Når du endrer navnet på en posttype, vises det nye navnet de fleste steder i applikasjonen, for eksempel følgende steder:

- Faner og knapper
- Rullegardinlister
- Forhåndsdefinerte filtrerte lister, for eksempel listen Alle firmaer på hjemmesiden for firma
- Tittellinjer på sider, for eksempel på postdetaljsider og listesider
- Området Opprett på handlingslinjen
- Navn på sideområder
- E-postvarsel om posttilordning
- Navn på tilpassede sideområder

Du kan for eksempel endre det viste navnet Firma til Selskap. Fanen Firma blir Selskap, og andre områdetitler endres tilsvarende.

Det er imidlertid flere steder der det nye navnet ikke vises. Hvis du endrer navn, gir du brukerne beskjed om at de nye navnene ikke vises på følgende steder:

- Navn på egendefinerte filtrerte lister
- Navn på egendefinerte felt
- Rapporter og analyser
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Hjelpesider

**MERKNAD:** Alle viste navn har en maksimumslengde på 50 tegn.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik gir du nytt navn til en posttype*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.

- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Skriv inn de nye navnene i den aktuelle raden på siden Tilpass posttyper. Du må angi alle tre variantene som skal brukes i de aktuelle områdene av grensesnittet i applikasjonen: Vist navn / entall, Vist navn / flertall og Vist navn / kort.  
**MERKNAD:** Vist navn / kort vises i fanene, så det må ikke overstige 15 tegn.
- 5 (Valgfritt) Hvis du vil angi at et oppdatert navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.  
**MERKNAD:** Hvis du vil at dette oppdaterte navnet skal vises på andre aktive språk, merker du av for Merk for oversetting. På andre språk (eller når du velger et annet språk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk på denne siden) vises det oppdaterte navnet med blå tekst i hakeparenteser til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Dette gjør det enklere å spore hvilke termer som må oversettes. Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, forblir de tidligere oversatte viste navnene upåvirket av endringen du gjorde her.
- 6 Slik skriver du inn det oversatte motstykket til det nye navnet manuelt
  - a Velg språket du vil skrive inn oversettelsen på, fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
  - b Skriv inn det oversatte motstykket i den aktuelle forekomsten av feltet Vist navn, og klikk på Lagre.
  - c Klikk på koblingen for å gå tilbake til siden du nettopp oppdaterte, og velg om nødvendig språket på nytt.  
Det oversatte navnet vises med svart tekst i kolonnen Vist navn.

## Endre ikonet for en posttype

Du kan endre ikonet som er knyttet til en posttype, og som vises på faner og under Opprett på handlingslinjen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Tilpass applikasjon.

### *Slik endrer du ikonet for en posttype*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Klikk på oppslagsikonet i ikonfeltet for posttypen på siden Tilpass posttyper.
- 5 Velg et ikon i vinduet.

- 6 Klikk på Lagre.

## Legge til posttyper

Du kan legge til egendefinerte posttyper for selskapet. Det kan for eksempel være aktuelt å vise en fane av typen Ordre som de ansatte kan bruke. Du legger til en ny posttype ved å gi nytt navn til og konfigurere en av posttypene for egendefinert objekt i Oracle CRM On Demand.

Kundebehandling må gjøre posttyper for egendefinert objekt tilgjengelige for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du konfigurerer posttyper for egendefinert objekt for selskapet, kontakter du Kundebehandling.

De generelle trinnene for å legge til en posttype i applikasjonen er som følger:

- 1 Gi nytt navn til en av posttypene for egendefinert objekt i henhold til kravene.
- 2 Definer feltene for posttypen. Definer feltene som skal vises på detaljsiden for den nye posttypen. Et sett med felt inkluderes automatisk på siden Feltinnstillinger. Du kan gi nytt navn til og bruke disse feltene samt opprette egendefinerte felt etter behov.
- 3 Opprett sideoppsett for den egendefinerte posttypen etter behov.
- 4 Gi tilgang til det nye sideoppsettet og områdene med relaterte opplysninger for de aktuelle brukerrollene.

Hver nye posttype du legger til, vises i disse områdene:

- Området Opprett på handlingslinjen
- Området Søk på handlingslinjen
- Hjemmesiden for posten med en fane (et standardikon vises i fanen sammen med navnet)

Den nye hjemmesiden for posten inneholder som standard to områder: området med lister over poster og området med nylig viste poster. Du må konfigurere felt, sideoppsett (detalj- og redigeringssider) og så videre, for hver posttype du legger til.

Generelt fungerer nye posttyper på samme måte som posttypene som er inkludert som standard. Du kan opprette felt, sideoppsett og listesider for dem. Hver nye posttype inneholder også et standardsett med felt, inkludert tre felt for søk (feltet for navn og to felt for hurtigsøk) og åtte felt som du kan filtrere eller sortere.

Du kan imidlertid ikke bruke nye posttyper i det følgende:

- Tilordningsstyrer
- Prognoser
- Springer
- Standard gruppetilknytning (de kan ikke deles via grupper)

Nye posttyper har i tillegg følgende begrensninger:

- Nye posttyper kan ikke inneholde landsspesifikke adressegrupper.
- Som standard er det bare feltet Navn som er obligatorisk i nye posttyper.
- Det blir ikke utført duplikatkontroll for nye posttyper.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker Web-tjenester med nye posttyper, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafiler](#) (på side 1521).

**Før du begynner.** Legg merke til det følgende:

- Kundebehandling må konfigurere posttypene for egendefinert objekt for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger, kontakter du Kundebehandling.
- Rollen din må ha både rettigheten Tilpass applikasjon og den aktuelle rettigheten Tilpass applikasjon for det egendefinerte objektet du bruker for den nye posttypen, for at du skal kunne utføre denne prosedyren. Det finnes egne rettigheter for posttypene Egendefinert objekt 01, 02 og 03, for eksempel rettigheten Tilpass applikasjon - håndter egendefinert objekt 01. Når det gjelder andre posttyper for egendefinert objekt, gjelder hver rettighet for en gruppe egendefinerte objekter, for eksempel rettigheten Tilpass applikasjon - håndter egendefinert objekt 04-10.

### *Slik legger du til en posttype*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning under Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen Tilpass posttyper under Applikasjonsoppsett.
- 4 Fyll inn opplysningene i raden for posttypen for egendefinert objekt du bruker. Angi for eksempel Ordre.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Endre navn på posttyper](#) (på side 1145). Når du har gitt nytt navn til posttypen, vises den med det nye navnet i områdene for posttypeoppsett på siden Applikasjonstilpasning og erstatter koblingen for posttypen for egendefinert objekt.
- 5 Klikk på Lagre.
- 6 Klikk på koblingen for den nye posttypen under Posttypeoppsett på siden Applikasjonstilpasning.
- 7 Klikk på koblingen Feltinnstillinger under Felthåndtering.
- 8 Du kan gjøre følgende på siden Feltinnstillinger:
  - (Anbefales) Klikk på Gi nytt navn til felt, og endre navnet på feltet Navn.  
Feltet Navn er feltet som systemet viser for denne posttypen. Det vises i Slettede elementer, området Nylig vist på handlingslinjen og oppslagsvindue.  
Hver posttype har et felt kalt Navn, med posttypen (Firmanavn, Navn på salgsmulighet og så videre) foranstilt, overalt i applikasjonen. Hvis du dermed legger til en fane av typen Ordre, kan du endre navnet på feltet Navn til Ordrenavn.
  - Klikk på Nye felt, og legg til egendefinerte felt.  
De samme begrensningene gjelder for disse posttypene som for egendefinerte felt for standard posttyper.
  - Klikk på Gi nytt navn til felt, og angi feltene å søke på for denne posttypen. Fyll inn de obligatoriske feltnavnene i radene Hurtigsøk 1 og Hurtigsøk 2. Hvis selskapet bruker Målsatt søk, vises disse feltene i området Søk på handlingslinjen.



Hvis du for eksempel legger til en fane av typen Ordre, kan det være aktuelt å angi et felt av typen Ordrenummer som et av disse hurtigsøkfeltene. Når en ansatt velger Ordre i området Søk, vises Ordrenummer som et felt å søke på.

- Klikk på Gi nytt navn til felt, og angi feltene som skal vises som kolonneoverskrifter i lister. Fyll inn de obligatoriske feltnavnene i de indekserte radene. Dette avgjør hvilke felt du kan bruke til å sortere og filtrere poster.

## 9 Opprett redigerings- og detaljsider for den nye posttypen.

Du kan legge til felt på redigeringssidene for post, gruppere feltene i egne områder og gi nytt navn til disse områdene.

Du kan opprette forbindelser til andre posttyper ved å legge til feltene (Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet og så videre) på sideoppsettene. Dermed blir det opprettet et oppslagsikon ved siden av feltet der brukere kan koble eksisterende poster til denne nye posttypen.

Du kan legge til områder med relaterte opplysninger på detaljsidene.

Når du legger til Team som et område med relaterte opplysninger, kan brukere dele denne posten med teammedlemmer på en enkeltpostbasis.

**MERKNAD:** Posttypene Egendefinerte objekter 01, 02 og 03 har støtte for området med relaterte opplysninger for Team. Andre posttyper for egendefinerte objekter har ikke støtte for dette.

Hvis du vil ha instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

- 10 (Valgfritt) Legg til den nye posttypen som et felt på andre redigeringssider for post eller som et område med relaterte opplysninger på andre postdetaljsider.
- 11 Legg til sideoppsettet i brukerroller etter behov. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter](#) (på side 1153)

## Om felt, plukklister og målinger

Applikasjonen tillater ikke at du endrer feltnavn eller plukklisterverdier som brukes i prognoser og rapporter. Noen av de forhåndsbygde listene, for eksempel lister på hjemmesider, velger imidlertid poster som skal inkluderes, basert på plukklisterverdiene. Applikasjonen bruker den underliggende, språkuavhengige koden til å fastslå hvilke poster som skal inkluderes i standardlistene. Derfor kan du gi nytt navn til plukklisterverdier og felt uten å påvirke disse listene.

**MERKNAD:** I Oracle CRM On Demand (standardapplikasjonen) angis oppgaveprioriteten i oppgavelister med piler. En pil opp angir 1-Høy prioritet, ingen pil angir 2-Middels prioritet, og en pil ned angir 3-Lav prioritet.

Hvis du endrer standardverdiene i plukklisten for feltet Prioritet i aktivitetsposten, kan det hende det ikke vises noen pil i feltet Prioritet i oppgavelisten.

## Om vedleggskonfigurasjoner

Avhengig av posttypen kan filer knyttes til poster på følgende måter:

- Via det relaterte elementet Vedlegg i overordnede poster
- Via vedleggsfelt

### Om konfigurering av det relaterte elementet Vedlegg

For posttyper som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, kan du konfigurere sideoppsett og brukerroller slik at brukerne kan koble flere vedlegg til en overordnet post. Hvert vedleggselement kan inneholde enten en fil eller en URL-adresse. Hvis brukerne skal kunne tilknytte filer og URL-adresser på denne måten, må sideoppsettene og brukerrollene konfigureres som følger:

- Området Vedlegg må være tilgjengelig som et område for relaterte opplysninger i sideoppsettet for den overordnede posttypen.
- Brukerrollen må ha nødvendige tillatelser for posttypen Vedlegg.
- Tilgangsprofilene for brukerrollen må ha tilstrekkelig tilgang til den relaterte posttypen Vedlegg i tilgangsinstillingen for den overordnede posttypen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 1119). Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller](#) (på side 1154).

Følgende posttyper støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg:

- Firma
- Aktivitet
- Kampanje
- Kontaktperson
- Egendefinerte objekter 01, 02 og 03
- Forhandler
- Midler
- Forespørsel om midler
- Husholdning
- Kundeemne
- Salgsmulighet
- Partner
- Programmedlemskap
- Serviceforespørsel
- Løsning

Vedlegg kan også kobles til varselposter og salgsfaseposter.

**MERKNAD:** Når en bruker sletter en overordnet post med vedlegg som er tilknyttet via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, slettes også vedleggene.

Selskapsadministratorer kan vise detaljer om vedlegg som er lagt til via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Administrere selskapets vedlegg](#) (på side 1539).

## Om konfigurering av vedleggsfelt

Ved hjelp av vedleggsfelt kan brukerne knytte en enkeltfil til en post. Vedleggsfelt støttes for følgende posttyper:

- Egendefinerte objekter 01, 02, 03, 04 og høyere
- Lagersporingsrapport
- Prøvetransaksjon

Følgende posttyper støtter også vedleggsfelt, men disse posttypene kan bare brukes som relaterte elementer på følgende måte:

- Vedlegg for akkreditering

Posttypen Vedlegg for akkreditering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Akkreditering.

- Vedlegg for søknad

Posttypen Vedlegg for søknad kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Søknad.

- Vedlegg for sertifisering

Posttypen Vedlegg for sertifisering kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Sertifisering.

- Vedlegg for kurs

Posttypen Vedlegg for kurs kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Kurs.

- Vedlegg for eksamen

Posttypen Vedlegg for eksamen kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Eksamen.

- Vedlegg for MDF-forespørsel

Posttypen Vedlegg for MDF-forespørsel kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen MDF-forespørsel.

- Vedlegg for partnerprogram

Posttypen Vedlegg for partnerprogram kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Partnerprogram.

- Vedlegg for polise

Posttypen Vedlegg for polise kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Polise.

- Vedlegg for forespørsel om spesialpris

Posttypen Vedlegg for forespørsel om spesialpris kan bare gjøres tilgjengelig som et relatert element i posttypen Forespørsel om spesialpris.

**MERKNAD:** Når du bruker slike konfigurasjoner, slettes ikke de koblede postene og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen når den overordnede posten slettes. Når en bruker for eksempel sletter en post for en MDF-forespørsel, slettes ikke koblede vedleggsposter for MDF-forespørselen, og filene som er knyttet til disse postene, fra databasen.

Noen av disse posttypene er bransjespesifikke eller spesifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, og er kanskje ikke tilgjengelige i din versjon av Oracle CRM On Demand.

For noen av disse posttypene vises vedleggsfeltene i standardsideoppsettet i Oracle CRM On Demand. Du kan vise vedleggsfeltene i detaljsideoppsettene for alle de oppførte posttypene etter behov. Følgende tre vedleggsfelt finnes:

- **Vedlegg.** Dette feltet inneholder i utgangspunktet et bindersikon på postredigeringssiden. Når en fil er lastet, inneholder feltet navnet og størrelsen på vedleggsfilen på postdetaljsiden. På postredigeringssiden inneholder feltet også bindersikonet og et X-ikon som kan brukes til å fjerne filen. Hvis brukene skal kunne knytte en fil til en post, må du vise dette feltet i sideoppsettet. Feltet Vedlegg kan ikke brukes som et søkefelt, ettersom filnavnet og filstørrelsen i dette feltet er beregnede verdier.
- **Vedlegg: Filnavn.** Dette er et skrivebeskyttet felt som fylles ut automatisk med navnet på filen som brukeren laster. Feltet Vedlegg: Filnavn kan brukes som et søkefelt. Visning av dette feltet er valgfritt.
- **Vedlegg: Størrelse (i byte).** I dette feltet vises størrelsen på vedlegget. Visning av dette feltet er valgfritt.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilpasning av sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102) og [Angi dynamiske sideoppsett](#) (på side 1119).

## Om konfigurering av egendefinerte objekter og vedleggsfelt

Du kan konfigurere posttypene for egendefinert objekt på en rekke måter for å oppfylle selskapets forretningsbehov.

- Du kan konfigurere en posttype for egendefinert objekt som en relatert posttype i en annen posttype. (Posttyper for egendefinert objekt støttes som relaterte posttyper i de fleste av hovedposttypene i Oracle CRM On Demand.)

En slik konfigurasjon har en en-til-mange-forbindelse mellom den overordnede posten og den koblede posttypen. Når vedleggsfeltene vises i den koblede posttypen, gjør denne konfigurasjonen det mulig for brukerne å koble flere vedlegg (ett i hver underordnede post) til den overordnede posten.

Du kan for eksempel vise vedleggsfeltene på detaljsiden for Egendefinert objekt 04, og deretter gi Egendefinert objekt 04 det nye navnet *Målvedlegg*. Deretter kan du gjøre den nye posttypen Målvedlegg tilgjengelig som et område for relaterte opplysninger i posttypen Mål.

- Du kan konfigurere posttyper for egendefinert objekt i mange-til-mange-forbindelser med andre posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter](#) (på side 1153).
  - Du kan konfigurere posttyper for egendefinert objekt for bruk som vedleggsposttyper, og gjøre dem tilgjengelige som posttyper på øverste nivå, med egne faner, hjemmesider, lister og så videre.
- En slik konfigurasjon kan brukes for å gi tilgang til litteratur som er av interesse for et stort antall brukere, og vil også gjøre det mulig for brukerne å søke etter vedlegg som er lastet til poster av den egendefinerte vedleggsposttypen.

Slik tilfellet er med alle posttyper, må du sikre at brukerne har nødvendige tilgangsnivåer i sine brukerroller og tilgangsprofiler, slik at de kan arbeide med posttypene der vedleggsfelt støttes. Hvis du vil ha flere opplysninger om konfigurering av brukerroller og tilgangsprofiler, se [Brukerstyring og tilgangskontroller](#) (på side 1154).

**MERKNAD:** Hvis en posttype for egendefinert objekt er konfigurert som en relatert post i en annen posttype, slettes ikke de koblete postene for egendefinert objekt og de tilknyttede filene fra Oracle CRM On Demand-databasen når den overordnede posten slettes. I eksemplet ovenfor er den egendefinerte posttypen *Målvedlegg* koblet til posttypen Mål. Hvis en bruker sletter den overordnede målposten, slettes ikke de koblete målvedleggspostene og de tilknyttede filene fra databasen.

## Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte objekter

Som standard er alle forbindelser mellom Egendefinert objekt 01, 02 og 03 og andre posttyper mange til mange. For alle andre egendefinerte objektposttyper (for eksempel Egendefinert objekt 04) er enhver forbindelse mellom den egendefinerte objektposttypen og enhver annen posttype (inkludert andre egendefinerte objektposttyper) én til mange som standard.

Du kan opprette mange til mange-forbindelser for egendefinerte objektposttyper ved å bruke en annen egendefinert objektposttype som en mellomtabell.

### Eksempel på hvordan du oppretter en mange til mange-forbindelse

Selskapet eier og håndterer konferansesentre og tilbyr konferansefasiliteter til andre selskaper, klienter fra offentlige etater og så videre. Du ønsker å bruke en egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om hendelser og en annen egendefinert objektposttype til å spore opplysninger om rommene som brukes for hver hendelse. Hvert rom brukes for mange hendelser, og hver hendelse kan bruke et antall rom, slik at du må ha en mange til mange-forbindelse mellom posttypene.

Når du skal opprette denne mange til mange-forbindelsen, kan du bruke en tredje egendefinert objektposttype som en mellomliggende tabell til å spore opplysninger om hver rombestilling eller økt. Du kan deretter opprette en én til mange-forbindelse mellom rom og økter og en én til mange-forbindelse mellom hendelser og økter, noe som gir deg en mange til mange-forbindelse mellom rom og hendelser.

I prosedyren nedenfor beskrives det hvordan du konfigurerer posttypene og forbindelsene for dette eksemplet. Egendefinert objekt 04, 05 og 06 brukes for de nye posttypene.

#### *Slik konfigurerer du en mange til mange-forbindelse*

- 1 Hvis de egendefinerte objektposttypene du vil bruke, ikke er konfigurert for selskapet, kontakter du Kundebehandling for å få dem konfigurert.
- 2 Når Kundebehandling har konfigurert de egendefinerte objektene, endrer du navnet på posttypene Egendefinert objekt 04, 05 og 06 til henholdsvis Rom, Hendelse og Økt.

For opplysninger om hvordan du endrer navn på posttyper, se [Endre navn på posttyper](#) (på side 1145).

- 3 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du angi det nødvendige tilgangsnivået i trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for administrasjon av roller. (Det nødvendige tilgangsnivået bestemmes av deg, basert på brukerens ansvarsområder.)

For opplysninger om hvordan du konfigurerer brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

- 4 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du konfigurere tilgangsprofilen for de nye posttypene.

Du må minst konfigurere følgende:

- Gi visningstilgang til delen med de nye øktrelaterte opplysningene i den nye posttypen Rom.
- Gi visningstilgang til delen med de nye øktrelaterte opplysningene i den nye posttypen Hendelse.

For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer tilgangsprofiler, se [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212).

- 5 Opprett nye sideoppsett for de nye posttypene:

- Inkluder den nye posttypen Økt som en del med relaterte opplysninger i oppsettet av detaljsiden for den nye posttypen Rom.
- Inkluder den nye posttypen Økt som en del med relaterte opplysninger i oppsettet av detaljsiden for den nye posttypen Hendelse.

For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

- 6 For hver brukerrolle som krever tilgang til de nye posttypene, må du tilordne sideoppsettene du opprettet i trinn 6 i veiviseren for administrasjon av roller.

For opplysninger om hvordan du konfigurerer brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

**MERKNAD:** I tillegg til konfigurasjonsendringene som er beskrevet i den foregående prosedyren, kan du tilpasse de nye posttypene på samme måte som andre posttyper. For opplysninger om hvordan du tilpasser posttyper, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttyper](#) (se "Siden Applikasjonstilpasning for posttype" på side 1075).

## Brukerstyring og tilgangskontroller

Dette emnet inneholder opplysninger om hvordan du håndterer brukere og kontrollerer tilgang.

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Kontroller at du har de aktuelle rettighetene i brukerrollen:
  - Når du skal opprette brukere, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang eller rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

**MERKNAD:** Brukere som har rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen, kan bare opprette brukere i sin egen partnerorganisasjon.
  - Når du skal opprette grupper, profiler og roller i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

- Når du skal opprette bøker, må rollen din ha rettigheten Håndter bøker.
- Når du skal opprette salgsdistrikter i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter salgsdistrikter.
- Sammenlign antall lisenser med antall brukere som må være aktive. Bare aktive brukere har tilgang til Oracle CRM On Demand. Totalt antall aktive brukere kan ikke overstige antall lisenser for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du verifiserer lisensstatus, se [Verifisere lisensstatuser og aktive brukere](#) (på side 1050).
- Les bakgrunnsopplysningene om roller og tilgangsprofiler. Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger:
  - [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
  - [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
  - [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
  - [Om tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 1192)
  - [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 1193)
  - [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- Avgjør hvilke profiler du vil bruke til å håndtere datatilgang for bøker, roller og team.
- Avgjør hvilken rolle du vil tilordne til hver bruker, og hvem hver bruker rapporterer til. Hvis organisasjonen må ha flere roller for å ta hensyn til flere ulike forretningsområder, oppretter du de du har behov for.

Den akkumulerte konfigurasjonen for alle brukere i selskapet definerer selskapets rapporteringshierarki og salgskvoter.

Du må angi en brukerrolle for hver enkelt bruker i selskapet. En brukers rolle og tilknyttede tilgangsprofil fastsetter tilgangen som en ansatt har til faner, funksjoner og poster. Den fastsetter også hvilke sideoppsett som vises for den ansatte når vedkommende bruker applikasjonen.

Klikk på et emne hvis du vil vise fremgangsmåten for håndtering av brukere, tilgangsprofiler, roller, egendefinerte bøker og grupper:

- [Definere brukere](#) (på side 1157)
- [Definere salgskvoter for brukere](#) (på side 1168)
- [Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker](#) (på side 1169)
- [Endre en brukers bruker-ID](#) (på side 1169)
- [Tilbakestille en brukers passord](#) (på side 1170)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker](#) (på side 1171)
- [Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere](#) (på side 1171)
- [Legge til representanter for brukere \(administrator\)](#) (på side 1172)
- [Opprette lagerperioder for brukere](#) (på side 1173)
- [Deaktivere brukere](#) (på side 1174)
- [Konfigurere partneradministratorer \(administrator\)](#) (på side 1175)
- [Sette opp brukere \(partnere\)](#) (på side 1176)

- [Endre en brukers bruker-ID \(partnere\)](#) (på side 1178)
- [Tilbakestille en brukers passord \(partnere\)](#) (på side 1179)
- [Deaktivere brukere \(partnere\)](#) (på side 1180)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)
- [Prosess for oppsett av bøker](#) (på side 1234)
- [Verifisere bokoppsett for administratorrollen](#) (på side 1235)
- [Opprette boktyper og bokbrukerroller](#) (på side 1239)
- [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 1240)
- [Knytte brukere til bøker](#) (på side 1242)
- [Opprette tilgangsprofiler for bøker](#) (på side 1244)
- [Aktivere bøker for selskapet](#) (på side 1245)
- [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 1246)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster](#) (på side 1248)
- [Tilordne poster til bøker](#) (på side 1250)
- [Sette opp grupper](#) (på side 1256)
- [Sette opp salgsdistrikter](#) (se "[Konfigurere salgsdistrikter](#)" på side 1258)

**TIPS:** Vurder å konfigurere en testbruker for hver rolle. Aktiver deretter testbrukerne for å kontrollere at konfigurasjonene er riktig konfigurert, før du aktiverer andre brukere. Ikke aktiver andre brukere før du har fullført alle aktivitetene i forbindelse med brukerkonfigurasjon, inkludert tilgangsrettigheter, rolleoppsett, rapporterings- og datadelingshierarki, arbeidsflyt og all annen tilpasning av forretningsprosesser. Husk å deaktivere testbrukere når testingen er fullført.

## Brukerstyring

En bruker er en entitet i Oracle CRM On Demand med eller uten muligheten til å samhandle med Oracle CRM On Demand. En bruker kan for eksempel være en ansatt i selskapet, en partner eller en ekstern applikasjon. Brukere kan være aktive eller inaktive. Aktive brukere kan samhandle med Oracle CRM On Demand, men det kan ikke inaktive brukere. Når en aktiv bruker skal samhandle med Oracle CRM On Demand, må vedkommende autentiseres i henhold til påloggings- og passordretningslinjene som er definert for selskapet. Hvis du vil ha flere opplysninger om påloggings- og passordretningslinjer, se [Om påloggings- og passordretningslinjer](#) (på side 1050).

Hver bruker har én tilordnet rolle. Samme rolle kan tilordnes til flere brukere. En rolle i Oracle CRM On Demand ligner på en forretningsfunksjon som en bruker utfører i en organisasjon, for eksempel en salgslederfunksjon eller en servicelederfunksjon. Forretningsfunksjonen gir deg visse rettigheter og tillatelser som er unike i organisasjonen. På lignende måte angir en rolle det følgende i sammenheng med Oracle CRM On Demand:

- Funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har rettighetene til å bruke



- Settet med tillatelser som en bruker får for å arbeide med beskyttede opplysninger
- Innstillingene for brukergrensesnitt som viser opplysninger

Hvis du vil ha flere opplysninger om roller, se [Administrasjon av roller](#) (på side 1215). Utfør følgende oppgaver for å styre brukere:

- [Definere brukere](#) (på side 1157)
- [Definere salgskvoter for brukere](#) (på side 1168)
- [Endre en brukers bruker-ID](#) (på side 1169)
- [Tilbakestille en brukers passord](#) (på side 1170)
- [Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker](#) (på side 1171)
- [Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere](#) (på side 1171)
- [Legge til representanter for brukere \(administrator\)](#) (på side 1172)
- [Opprette lagerperioder for brukere](#) (på side 1173)
- [Deaktivere brukere](#) (på side 1174)

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om brukerstyring:

- [Om sideoppsett for brukere](#) (på side 1167)
- [Om brukerdelegering](#) (på side 1172)
- [Brukerfelt](#) (på side 1159)
- [Vise sporinger for poster](#) (på side 108)
- [Tilpasse spring](#) (på side 1116)

## Definere brukere

Når du definerer en bruker, må du ta spesielt hensyn til følgende felt siden de bestemmer hva brukeren kan få tilgang til, vise og gjøre:

- Status

Når du definerer en bruker for første gang, kan du gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand med en gang ved å angi Aktiv for brukerens status og be Oracle CRM On Demand om å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren når du lagrer brukerposten, ved å velge riktig alternativ i brukerposten.

Hvis du ikke vil at brukeren skal ha tilgang til Oracle CRM On Demand med en gang, kan du konfigurere brukerposten og angi Inaktiv for brukerens status. Når du senere vil gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand, endrer du statusen for brukeren til Aktiv og bruker funksjonen for tilbakestilling av passord til å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren via e-post.

- Rapporterer til

Rapporteringsstrukturen avgjør hvem sine poster lederne har tilgang til. Den avgjør også hvem sine data som blir inkludert i beregninger for prognoser, samt rapporter for ledere og overordnede.

**TIPS:** Registrer brukere som er øverst i rapporteringshierarkiet, først.

### ■ Rolle

Brukerens rolle fastsetter brukerens tilgang til faner, funksjoner, poster og sideoppsett.

**MERKNAD:** Du kan importere brukerpostene ved hjelp av importassistenten. Hvis du vil ha flere opplysninger om dette valget, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334).

## Om påloggingsopplysninger for nye brukere

En ny bruker må ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord for å kunne logge på Oracle CRM On Demand. Du kan sende påloggingsopplysningene til brukeren når du oppretter brukerkontoen, eller senere, på følgende måte:

- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene når du oppretter brukerkontoen, merker du av for e-post i brukerposten før du lagrer den for første gang.

Avmerkingsboksene har følgende navn, avhengig av om du bruker knappen Hurtigtilføyning eller knappen Legg til bruker til å opprette brukerposten.

- Avmerkingsboksen E-post på siden Hurtigtilføyning
- Avmerkingsboksen Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker

Merk at du må merke av i avmerkingsboksen før du lagrer posten for første gang, hvis du vil at opplysningene skal sendes til brukeren med en gang. Påloggingsopplysningene sendes til brukeren via e-post i to deler:

- Én e-postmelding inneholder en midlertidig URL-adresse.
  - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord og detaljer om brukerens påloggings-ID.
- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene til brukeren senere, merker du ikke av for e-post når du oppretter brukerposten.

Når du senere vil sende påloggingsopplysningene til brukeren, kan du sende opplysningene ved å klikke på knappen Tilbakestill passord i brukerposten. Når du klikker på knappen Tilbakestill passord, blir påloggingsopplysningene sendt til brukeren via e-post i to deler:

- Én e-postmelding inneholder en midlertidig URL-adresse.
- Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord.

I dette tilfellet inneholder ikke e-postmeldingen detaljer om brukerens påloggings-ID.

## Om å slette brukere

Du kan ikke slette brukere. Når en ansatt forlater selskapet, endrer du statusen for denne brukeren til Inaktiv.

**Før du begynner.** Når du skal definere brukere i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik definerer du en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Brukerliste:
  - Klikk på Ny bruker for å legge til en ny bruker.
  - Klikk på Hurtigtilføyning hvis du vil legge til flere brukere raskt.

Dermed åpnes siden Hurtigtilføyning, der du kan registrere nødvendige, begrensede opplysninger for hver bruker. Du kan for eksempel ikke angi rapporteringshierarkiet.

**MERKNAD:** Du kan ikke bruke hurtigtilføyingsmetoden hvis du har definert andre obligatoriske brukerfelt i tillegg til de på siden Hurtigtilføyning.

Klikk på Lagre etter at du har registrert opplysningene i vinduet Hurtigtilføyning. Dermed kommer du til siden Brukerliste.

- Du kan redigere brukeropplysninger ved å klikke på brukerens etternavn og deretter på knappen Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Fyll inn opplysningene på siden Rediger bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Brukerfelt](#) (på side 1159).
  - 6 Lagre posten.

**TIPS:** Du kan begrense brukerpostene som vises, ved å opprette filtrerte lister. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

### *Slik åpner du en filtrert liste for brukere*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Velg et alternativ fra rullegardinlisten på siden Brukerliste.

## **Brukerfelt**

Når du definerer en bruker, må du ta spesielt hensyn til følgende tre felt:

- Status
- Rapporterer til
- Rolle

Registreringene for disse feltene avgjør hva brukeren har tilgang til, kan vise og kan gjøre.

Enkelte feltopplysninger for brukere er beskrevet i tabellen nedenfor. Hvis du vil vise alle feltene i denne tabellen, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang. Enkelte felt er skrivebeskyttede. Det kan også hende at feltene som vises, varierer avhengig av om du åpner siden Brukerdetaljer ved å navigere fra siden Brukerliste eller ved å drille ned på et brukernavn i en post. Disse forskjellene oppstår fordi ulike sideoppsett brukes for disse detaljsidene. Hvis du vil ha flere opplysninger om sideoppsett for brukere, se [Om sideoppsett for brukere](#) (på side 1167).

Felt	Beskrivelse
<b>Området Nøkkelopplysninger om bruker</b>	
Status	<p>Statusen angir om brukeren er aktiv eller inaktiv. Hvis du vil ha opplysninger om sekvensen for konfigurasjon av brukerpassord og aktivering av brukere, se <a href="#">Definere brukere</a> (på side 1157) og <a href="#">Tilbakestille alle passord</a> (på side 1060).</p> <p><b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand tillater ikke at du sletter brukere. Når en ansatt forlater selskapet, endrer du statusen for denne brukeren til Inaktiv.</p>
Rapporterer til	Lederen for den ansatte. Hver bruker må rapportere til en leder for rapporterings- og prognoseformål.
Partnerorganisasjon	<p>Navnet på partnerorganisasjonen som brukeren tilhører. Dette feltet fylles bare ut for brukere som er medlemmer av en partnerorganisasjon.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Brukere som er medlemmer av en partnerorganisasjon og har rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen i rollen sin, kan legge til andre medlemmer i partnerorganisasjonen som brukere i Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen din tillater deg å definere brukere som er en del av partnerorganisasjonen, er dette feltet skrivebeskyttet.</p>
Rolle	Rollen som er tilordnet til brukeren. Hvis du vil ha opplysninger om roller, se <a href="#">Administrasjon av roller</a> (på side 1215).
Primærgruppe	Gruppen som denne brukeren er lagt til i. Dette feltet er skrivebeskyttet.
Standard bok for analyse	(Valgfritt) Brukerboken eller den egendefinerte boken som vises for brukeren som standard i utvelgeren for bok på hjemmesiden for rapporter og hjemmesiden for instrumentpaneler. Denne innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til data. Brukeren kan velge en

	annen bok i utvelgeren for bok.
Standard bok	(Valgfritt) Brukerboken eller den egendefinerte boken som vises for brukeren som standard i utvelgeren for bok når brukeren arbeider i et annet område en fanen Rapporter. Denne innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.
<b>Området Detaljopplysninger om bruker</b>	
Alias	<p>En kort identifikator for brukeren, for eksempel brukerens foretrukne navn eller kallenavn.</p> <p>Hvis du legger til brukere via siden Hurtigtilføyning, blir alle tegnene som kommer før krøllalfa (@) i e-postadressen, aliaset.</p>
Bruker-ID	<p>En unik systemidentifikator for brukeren som skal logge på Oracle CRM On Demand.</p> <p>En bruker-ID kan inneholde maksimalt 50 tegn, og kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stjerne (*)</li> <li>■ Omvendt skråstrek (\)</li> <li>■ Nummersymbol (#)</li> <li>■ Spørsmålsteget (?)</li> <li>■ Skråstrek (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul>
E-post	<p>Den fullstendige e-postadressen for brukeren, for eksempel jegeksempel@selskapeksempel.no. Brukere må ha en gyldig e-postadresse for å kunne få tilgang til Oracle CRM On Demand.</p> <p>Maksimalt antall tegn i e-postadressen er 100.</p>
Brukerpåloggings-ID	Skrivebeskyttet felt. Denne verdien er en kombinasjon av selskapspåloggings-ID-en og bruker-ID-en og er den unike systemidentifikatoren for brukeren som skal logge på Oracle CRM On Demand.
<b>Preferanser for kontaktperson</b>	

Aldri ring	Hvis det er merket av for dette valget, blir ikke brukeren oppringt av Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri post	Hvis det er merket av for dette valget, mottar ikke brukeren brev eller brosjyrer fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Aldri e-post	Hvis det er merket av for dette valget, mottar ikke brukeren e-post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send alltid kritiske varsler	<p>Hvis det er merket av for dette valget, mottar brukeren e-post med viktige opplysninger fra Oracle CRM On Demand. Disse meldingene inkluderer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kritiske opplysninger om produktoppdateringer og serviceendringer for Oracle CRM On Demand og relaterte produkter</li> <li>■ Instruksjoner og planer for oppgradering til større versjoner</li> <li>■ Meldinger av høy prioritet eller for nødtilfeller i tillegg til vanlig support (for eksempel i forbindelse med maskinvarefeil)</li> </ul> <p>Det er bare selskapsadministratorer som kan oppdatere denne avmerkingsboksen for brukerne. Primære kontaktpersoner får denne avmerkingsboksen avmerket automatisk.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Denne avmerkingsboksen brukes ikke til å bestemme hvilke brukere som skal motta systemvarsler utstedt av Oracle CRM On Demand Customer Care, for eksempel påminnelser om kommende tidsplanlagt vedlikehold.</p>
<b>Området Geografiske opplysninger for bruker</b>	
Språk, Regional innstilling, Valuta, Tidssone	Hvis du ikke angir noen verdier i disse feltene, brukes standardverdiene som ble konfigurert for selskapet. Du kan endre verdiene for brukeren. Brukere kan også overstyre disse innstillingene når de redigerer de personlige innstillingene.
<b>Opplysninger om brukersikkerhet</b>	
Emneområder for rapportering	Denne innstillingen angir synligheten til poster for emneområder i sanntid i Oracle CRM On Demand Answers. De tillatte verdiene er Ledersynlighet og Teamsynlighet. Hvis du ikke angir en verdi i dette

	feltet, brukes standardverdien som ble definert for selskapet. Du kan endre verdien for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.
Historiske emneområder	<p>Denne innstillingen angir synligheten til poster for historiske emneområder i Oracle CRM On Demand Answers. De tillatte verdiene er Ledersynlighet, Teamsynlighet og Full synlighet. Hvis du ikke angir en verdi i dette feltet, brukes standardverdien som ble definert for selskapet. Du kan endre verdien for brukeren. Brukere kan også overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene. De tillatte verdien er som følger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ledersynlighet.</b> Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som eies av brukerens underordnede.</li> <li>■ <b>Teamsynlighet.</b> Tillater brukeren å vise data som eies av brukeren, og data som deles med brukeren via team.</li> <li>■ <b>Full synlighet.</b> Tillater brukeren å vise data som eies av og deles med brukeren, og data som eies av og deles med brukerens underordnede.</li> </ul>
Rollebasert Kan lese alle poster	Denne innstillingen avgjør om innstillingen Kan lese alle poster brukes av Oracle CRM On Demand Reports. Innstillingen Kan lese alle poster avgjør om en gitt brukerrolle har synlighet til alle poster for et gitt objekt (for eksempel Firma, Salgsmulighet, Kontaktperson og så videre) i Oracle CRM On Demand. Denne innstillingen er definert på siden Tilgang til posttype i veiviseren for administrasjon av roller. Hvis innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster er aktivert for et objekt for en brukerrolle, kan brukeren også vise alle poster for dette bestemte objektet i Oracle CRM On Demand Reports.
Ekstern unik ID	En verdi som hentes fra et eksternt system, og som identifiserer den tilsvarende brukerposten i det eksterne systemet.
Integrerings-ID	En verdi som hentes fra et eksternt system for å identifisere eventuelle forbindelser mellom brukeren og integrerte data.
Ekstern identifikator for engangspålogging	Hvis selskapet bruker engangspålogging, kan selskapsadministratoren bruke dette feltet når brukere i Oracle CRM On Demand tilordnes til et eksternt system, i stedet for å bruke feltet

	<p>Brukerpåloggings-ID.</p> <p>Når brukerne viser sin personlige profil, er dette feltet skrivebeskyttet.</p>
Autentiseringstype	<p>Bestemmer hvordan brukeren logger på Oracle CRM On Demand.</p> <p>Hvis autentiseringstypen på selskapsnivå ikke er bruker-ID/passord eller engangspålogging, er dette feltet skrivebeskyttet i brukerposten. Hvis autentiseringstypen på selskapsnivå er bruker-ID/passord eller engangspålogging, kan selskapsadministratorer velge en verdi eller la dette feltet stå tomt i brukerposten i henhold til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bare bruker-ID/passord.</b> Hvis denne verdien er valgt, må brukeren logge på med brukerpåloggings-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Bare engangspålogging.</b> Hvis denne verdien er valgt, må brukeren logge på via selskapets engangspåloggingsmekanisme. Når denne verdien er valgt, kan ikke brukeren logge på med en brukerpåloggings-ID og et passord for Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>ID/passord / engangspålogging.</b> Hvis denne verdien er valgt, kan brukeren enten logge på med brukerpåloggings-ID-en og passordet for Oracle CRM On Demand eller via selskapets engangspåloggingsmetode.</li> <li>■ <b>Tom.</b> Hvis dette feltet står tomt i brukerprofilen, brukes innstillingen for autentiseringstype på selskapsnivå for brukeren.</li> </ul> <p>Når brukerne viser sin personlige profil, er dette feltet skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir autentiseringstypen på selskapsnivå, se <a href="#">Sette opp selskapsprofil og globale standarder</a> (på side 1038).</p>
<b>Området Kommunikasjonsinnstillinger</b>	
Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe	<p>Denne avmerkingsboksen er for brukere som Oracle Contact On Demand er konfigurert for. I Oracle Contact On Demand vises telefonnumre som klikkbare koblinger på liste- og detaljsider. Hvis du merker av for Vis hurtigvinduet Klikk for å ringe for en bruker, og brukeren deretter klikker</p>



	på en telefonnummerkobling, vises et klikk-for-å-ringe-vindu før telefonsystemet i Oracle Contact On Demand foretar oppringingen.
Vis innboks på hjemmeside for kommunikasjon for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden for visning av brukeraktiviteter i innboksen på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned eller Siste dag. Jo kortere perioden er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises all kommunikasjon på kommunikasjonssiden. Brukeren må logge av og på igjen for at en endring av denne innstillingen skal tre i kraft.
Vis nylig fullførte aktiviteter på hjemmeside for kommunikasjon for	Velg en verdi på menyen for å fastsette perioden for visning av nylig fullførte brukeraktiviteter på hjemmesiden for kommunikasjon, for eksempel Forrige måned eller Siste dag. Jo kortere tidsrommet er, desto færre kommunikasjonsaktiviteter vises. Hvis du velger Alle, eller ikke velger noe på menyen, vises alle aktiviteter på kommunikasjonssiden. Brukeren må logge av og på igjen for at en endring av denne innstillingen skal tre i kraft.
<b>Området Tilleggsopplysninger</b>	
Temanavn	Hvis du ikke angir en verdi i dette feltet, brukes standardtemaet for selskapet. Du kan overstyre standarden ved å klikke på rullegardinlisten Temanavn og deretter velge ønsket tema for brukeren. Brukere kan overstyre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.  <b>MERKNAD:</b> Temaer har ingen innvirkning på virkemåten til Oracle CRM On Demand. Hvis brukerrollen din har den aktuelle rettigheten, kan du opprette nye temaer i henhold til selskapets behov. Hvis du vil ha flere opplysninger om temaer, se <a href="#">Opprette nye temaer</a> (på side 1140).
Standard søkeposttype	Posttypen som vises i plukklisten for søk på handlingslinjen når brukeren logger på Oracle CRM On Demand.
Vis velkomstsider ved pålogging	Nullstill dette feltet hvis du ikke vil at velkomstsiden skal vises hver gang brukeren logger på Oracle CRM On Demand.  <b>MERKNAD:</b> Brukere kan også nullstille feltet fra velkomstsiden når de logger på første gang.

Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team	Avgjør om Oracle PIM Sync On Demand skal inkludere synkronisering av kontaktpersoner som brukeren eier, samt alle kontaktpersonene som brukeren har tilgang til via team for kontaktperson. Hvis du velger dette alternativet, unngår du at det blir opprettet duplikater, siden hvert teammedlem synkroniserer tilbake til samme kontaktpersonpost i Oracle CRM On Demand.
Godkjenningsgrense for midler	<p>Dette feltet er for brukere av Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Beløpet som denne brukeren kan godkjenne for hver forespørsel om midler når statusen settes til Kravet er godkjent. Hvis brukeren prøver å overstige denne grensen, vises en feilmelding, og Oracle CRM On Demand forhindrer godkjenningen av forespørselen om midler.</p>
Aktiver animasjon	Avgjør om visningen av notater i meldingssenteret og på detaljsider for poster er animert.
Forhåndsvisningsmodus for post	<p>Brukerens forhåndsvisningsmodus for post. Avhengig av innstillingen her åpnes forhåndsvisningsvinduet når brukeren holder pekeren over koblingen til en post, eller når brukeren klikker på et forhåndsvisningsikon som vises når pekeren holdes over en kobling til en post. Forhåndsvisningsvinduet viser første del av detaljsiden for posten. Hvis du velger Av i dette feltet, deaktiveres forhåndsvisningen av posten for brukeren.</p> <p>Innstillingen for forhåndsvisning av post kan angis på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes standardinnstillingen for forhåndsvisning av post for selskapet. Brukere kan endre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.</p>
Informasjonsvisning	<p>Hvis det er merket av for dette valget, ser brukeren koblinger for områdene med relaterte opplysninger nederst i nettleservinduet. Brukeren kan bruke koblingene til å gå til et område med relaterte opplysninger uten å måtte rulle nedover siden.</p> <p>Innstillingen for informasjonsvisning kan angis på selskapsnivå og brukernivå. Innstillingen på brukernivå overstyrer standardinnstillingen for selskapet. Hvis dette feltet er tomt, brukes</p>

standardinnstillingen for informasjonsvisning for selskapet. Brukere kan endre denne innstillingen når de redigerer de personlige innstillingene.

**MERKNAD:** Brukere som har de aktuelle rettighetene (vanligvis selskapsadministratoren), kan utnevne delegerte brukere for andre brukere. Brukere kan også utnevne delegerte brukere for seg selv. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til delegerte brukere, se [Om brukerdelegering](#) (på side 1172) og [Legge til representanter for brukere \(administrator\)](#) (på side 1172).

## Om sideoppsett for brukere

Du kan definere egne sideoppsett som svarer til ulike visninger av brukerdetaljene i Oracle CRM On Demand.

Følgende sideoppsett for bruker er tilgjengelige på siden Applikasjonstilpasning for bruker:

- **Sideoppsett for bruker.** Brukes på siden Brukerdetaljer som vises når du driller ned på et brukernavn fra en post eller fra listen Nylig vist eller Favoritter. Alle i selskapet kan vise dette oppsettet.
- **Sideoppsett for brukeradministrasjon.** Brukes på siden Brukerdetaljer, som vises fra siden Brukerliste under Brukerstyring og tilgangskontroller. Det er bare selskapsadministratorer som kan vise dette oppsettet.
- **Sideoppsett for brukereier.** Brukes på siden Personlige detaljer i Mitt oppsett. Det er bare den påloggede brukeren og administratorer som kan vise dette oppsettet.
- **Sideoppsett for partneradministrasjon.** Brukes på siden Brukerdetaljer, som vises når partnerbrukere åpner siden Brukerdetaljer fra koblingen Egenadministrasjon for partner. Partnerbrukere må ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen for å kunne få tilgang til koblingen Egenadministrasjon for partner.

Brukere kan kontrollere oppsettet for de relaterte opplysningene som vises på detaljsidene, basert på sideoppsettene Brukeradministrasjon og Brukereier, men de kan ikke gjøre dette på detaljsidene som er basert på sideoppsettet for brukere. Brukere kan kontrollere oppsettet ved å navigere til Mitt oppsett, Personlig oppsett og deretter Oppsett for brukeradministrasjon. Brukerne kan alternativt navigere til Mitt oppsett, Personlig oppsett og deretter Oppsett for personlig profil, som beskrevet i [Endre oppsettet for detaljsiden](#) (på side 648).

Koblingen Rediger oppsett, som finnes for detaljsider som er basert på sideoppsettene Brukeradministrasjon og Brukereier, finnes ikke for detaljsider som er basert på sideoppsettet for brukere.

De separate sideoppsettene for brukere er nyttige når du har brukerfelt som inneholder private data. I en slik situasjon ønsker du ikke at private felt skal vises når en bruker driller ned på et brukernavn fra en post. Derfor kan du gjøre de private feltene tilgjengelige på sideoppsettene Brukereier og Brukeradministrasjon, men ikke på sideoppsettet for brukere.

Sideoppsett tilordnes til bestemte roller. Når du tilordner det aktuelle sideoppsettet til en rolle, sikrer du dermed at brukere som har denne rollen, ikke kan vise eventuelle private felt som det ikke er meningen at de skal kunne vise.

Nedenfor finner du eksempler på typen felt som det kan være nyttig å spore som private felt for bestemte roller:

- Intern selger
  - Antall kvalifiserte kundeemner som ikke er avvist

- Antall kundeemner som har blitt kontaktet hver måned
- Utegående selger
  - Kostnad ved omgjøring av kundeemne til kunde
- Markedsføringssjef
  - Kampanjeeffektivitet (brukt beløp sammenlignet med inntektsbeløp)
- Regional salgssjef
  - Antall tapte kunder per kvartal
  - Hvor mye av inntektsstrømmen som er tapt til regionale konkurrenter

De separate sideoppsettene for brukere er også nyttige når du vil gjøre felt skrivebeskyttede for enkelte brukere. I dette tilfellet gjør du feltene tilgjengelige som skrivebeskyttede felt på sideoppsettet Brukereier for brukerroller som du ikke vil skal kunne redigere feltene.

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102). Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du definerer roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

## Definere salgskvoter for brukere

Hvis selgere bruker Oracle CRM On Demand til å styre prognosene, må kvotene deres defineres. Selgere kan definere sine egne kvoter, eller du, som administrator, kan opprette kvoter for dem.

Fremgangsmåten som administratoren bruker til å definere en brukers kvoter, er beskrevet i denne delen.

### *Slik definerer du en brukers kvote*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil definere kvoten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Kvoter på siden Brukerdetaljer, og gjør ett av følgende:
  - Klikk på knappen Ny kvote.
  - Klikk på koblingen Rediger for kvoten du vil redigere.
- 6 Fyll ut feltene på siden Rediger kvote.
  - Hvis du vil spre en årlig kvote jevnt over regnskapsåret, angir du beløpet i feltet Total kvote og klikker på Spre.
  - Hvis du vil legge sammen de månedlige kvotene, angir du et beløp for hver måned og klikker på Summer.
- 7 Lagre posten.

## Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker

Du kan bestemme hvilken bok som skal vises for brukeren som standard i utvelgeren for bok, for hver posttype. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster. Brukeren kan velge en annen bok i utvelgeren for bok.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du setter opp standardbøker etter posttype for en bruker.

### *Slik setter du opp standardbøker etter posttype for en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil sette opp standardbøkene for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Standardbok etter posttype på siden Brukerdetaljer, og gjør ett av følgende:
  - a Klikk på Ny for å legge til en standardbok for en posttype.
  - b Klikk på koblingen Rediger for standardboken du vil endre.
- 6 Velg posttypen og bokinnstillingen på siden Legg til standardbok etter posttype.
- 7 Lagre endringene.

## Endre en brukers bruker-ID

Du kan endre bruker-ID-en for en bruker.

En bruker-ID kan inneholde maksimalt 50 tegn, og kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:

- Stjerne (\*)
- Omvendt skråstrek (\)
- Nummersymbol (#)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Tilde (~)

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din omfatte rettigheten Håndter brukere og tilgang. Hvis du vil tillate brukere å endre e-postadresse og bruker-ID, må du konfigurere funksjonen Påloggings- og passordkontroll. Hvis du vil ha instruksjoner, se [Definere selskapets passordkontroller](#) (på side 1051).

### *Slik endrer du en brukers bruker-ID*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 6 Rediger feltet Bruker-ID på siden Rediger bruker.
- 7 Lagre posten.
- 8 Klikk på Tilbakestill passord på tittellinjen. Brukeren vil motta to e-postmeldinger:
  - En melding med et midlertidig passord, som er gyldig i tre dager.
  - En melding med en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand. Brukeren kan bruke det midlertidige passordet til å logge på og opprette et nytt passord.

## Tilbakestill en brukers passord

Brukere må svare på minst to sikkerhetsspørsmål i Oracle CRM On Demand. Disse spørsmålene og svarene kan brukes senere hvis brukerne glemmer passordet. Hvis brukere ikke husker sikkerhetsspørsmålene, eller hvis de låses ute og vil ha tilgang med en gang, kan du tilbakestille passordet deres.

**MERKNAD:** Denne fremgangsmåten har samme resultat som når du merker av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker. Du må konfigurere brukerrollen og relaterte opplysninger før du sender det midlertidige passordet via e-post.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik tilbakestiller du en brukers passord*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille passordet for, på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Tilbakestill passord på tittellinjen på siden Brukerdetaljer.

Brukerens eksisterende passord byttes ut med et nytt midlertidig passord. Det nye midlertidige passordet sendes via e-post til brukeren.

**MERKNAD:** Denne hendelsen registreres under Påloggingshistorikk på siden Brukerdetaljer.

## Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker

Du kan se gjennom påloggingshistorikken for hver bruker i selskapet.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik ser du gjennom påloggingsaktiviteten for en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil vise påloggingsaktiviteten for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Påloggingshistorikk for å se gjennom brukers påloggingsaktivitet.

## Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere

Området Sporing for relaterte opplysninger i brukerposten inneholder detaljer om sikkerhetsrelaterte aktiviteter, for eksempel når brukers passord opprinnelig ble angitt og når passordet ble tilbakestilt.

**MERKNAD:** Du kan også konfigurere en sporing på feltnivå for brukerposter. Hvis du vil ha opplysninger om tilpasning av sporinger for posttyper, se [Tilpasse sporing](#) (på side 1116). Du kan også vise sporingsopplysninger for brukere i hovedsporingen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen](#) (på side 1068).

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik vurderer du sikkerhetsrelaterte aktiviteter for en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil vise, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Sporing for å vise detaljer om de sikkerhetsrelaterte aktivitetene i brukerposten.

## Om brukerdelegering

Når funksjonen for delegerte brukere er aktivert, kan brukere delegere eiertilgang til postene sine til andre brukere. I tillegg kan brukere som har de aktuelle rettighetene (vanligvis selskapsadministratoren), utnevne representanter for andre brukere. Funksjonen for delegerte brukere kontrolleres ved hjelp av følgende avmerkingsbokser på siden Selskapsprofil:

- Ledersynlighet er aktivert
- Vis bokutvelger

Du må merke av for begge disse valgene for at funksjonen for delegerte brukere skal fungere. I tillegg må området for relaterte opplysninger for delegerte brukere være tilgjengelig på de relevante sideoppsettene for brukerens eller administratorens rolle på følgende måte:

- For at en bruker skal kunne utnevne representanter, må området for relaterte opplysninger for delegerte brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukereier for brukerens rolle.
- For at administratører skal kunne utnevne representanter for andre brukere, må området for relaterte opplysninger for delegerte brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukeradministrasjon for administratorens rolle.

Vær oppmerksom på følgende når du utnevner delegerte brukere:

- Feltet Delegert brukerrolle er ikke på noen måte relatert til brukerrollen eller datatilgang. Det er en plukklister som en selskapsadministrator kan definere for å kategorisere brukerrepresentantene. Denne plukklisten inneholder ikke standardverdier. Selskapsadministratoren kan tilpasse den etter behov på siden Feltnstillinger for delegerte brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du tilpasser plukklister, se [Andre plukklisterverdier](#) (på side 1100).
- Delegerte brukere får primærbrukerens eiertilgang til poster som primærbrukeren eier eller har tilgang til via team eller grupper. Delegerte brukere får ikke primærbrukerens standardtilgang til poster.
- Den delegerte brukeren må ha valget Har tilgang aktivert for brukerrollen for en posttype for å kunne vise poster av denne typen ved hjelp av delegert tilgang. Den delegerte brukeren må også ha valget Kan opprette aktivert for en posttype i brukerrollen for å kunne opprette poster av denne typen.
- Delegerte brukere kan bruke valget Inkluder underelementer i utvelgeren for bok til å vise alle egne poster samt postene for primærbrukeren i lister. Alternativt kan de velge sitt eget navn hvis de bare vil vise postene som de har tilgang til via eierskap, rolle, team og så videre. Eller de kan velge navnet på primærbrukeren hvis de bare vil vise postene som primæreieren eier eller har tilgang til via et team eller en gruppe.
- Den delegerte brukerens nivå for tilgang til data (det vil si Ledersynlighet, Teamsynlighet eller Full synlighet) for emneområder for rapportering og historiske emneområder gjelder fortsatt, selv når den delegerte brukeren viser data som er delegert av en primærbruker.

## Legge til representanter for brukere (administrator)

Som selskapsadministrator kan du utnevne brukere som representanter for andre brukere. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukerdelegering fungerer, se [Om brukerdelegering](#) (på side 1172).

**MERKNAD:** Brukere kan også utnevne delegerte brukere for seg selv via siden Personlig profil. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukere kan utnevne representanter, se [Legge til delegerte brukere](#) (på side 646).



**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha følgende rettigheter:

- Håndter brukere og tilgang
- Håndter brukere og tilgang - håndter delegerte brukere

I tillegg må området for relaterte opplysninger for delegerte brukere være tilgjengelig på sideoppsettet Brukeradministrasjon for rollen. Ett av følgende kan gjelde:

- Hvis området Delegerte brukere ikke er tilgjengelig på siden Brukerdetaljer, klikker du på Rediger oppsett og flytter området Delegerte brukere til området Viste relaterte opplysninger.
- Hvis området Delegerte brukere ikke vises i området Tilgjengelige relaterte opplysninger på siden Oppsett for brukeradministrasjon, må du legge til området for relaterte opplysninger for delegerte brukere på sideoppsettet Brukeradministrasjon for rollen din.

### *Slik legger du til delegerte brukere*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på Etternavn for brukeren du vil legge til representanter for, på siden Brukerliste.
- 5 Rull ned til området Delegerte brukere på siden Brukerdetaljer, og klikk på Legg til på tittellinjen i dette området.
- 6 Klikk på oppslagsikonet på siden Rediger delegerte brukere.
- 7 Velg brukeren som skal være en representant, i oppslagsvinduet.
- 8 Velg rollen fra listen hvis delegerte brukerroller er definert.
- 9 Lagre posten.

## Opprette lagerperioder for brukere

Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du må opprette en lagerperiode for hver selger som bruker Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan bare gjøre dette én gang for hver selger. Du kan opprette lagerperioder manuelt eller bruke importfunksjonen i Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Lagerperioder fylles vanligvis ut via importfunksjonen når Oracle CRM On Demand konfigureres for første gang for et selskap.

Når du har opprettet den innledende lagerperioden for en selger, blir en ny lagerperiode automatisk opprettet hver gang en lagerperiode lukkes for selgeren.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik oppretter du en lagerperiode for en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Ny lagerperiode på siden Brukerdetaljer.

Startdatoen for lagerperioden settes som standard til dagens dato.

**MERKNAD:** Det vises ingen melding i Oracle CRM On Demand som bekrefter at lagerperioden har blitt opprettet for brukeren, og siden Brukerdetaljer er fortsatt åpen. Hvis du vil verifisere at lagerperioden har blitt opprettet, klikker du på fanen Lagerperiode og viser listen over nylig endrede lagerperioder.

## Deaktivere brukere

Du kan ikke slette en bruker. Du må i stedet gjøre brukeren inaktiv. Du trenger ikke lisenser for inaktive brukere.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik deaktiverer du en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil fjerne fra systemet, på siden Brukerliste.
- 5 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 6 Velg Inaktiv i feltet Status under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker.
- 7 Lagre posten.

## Egenadministrasjon for partner

Selskapsadministratorer kan sette opp én eller flere brukere i en partnerorganisasjon som partneradministratorer i Oracle CRM On Demand. Partneradministratorer kan utføre et begrenset sett med brukerstyingsoppgaver, for eksempel sette opp medlemmer i organisasjonen som brukere i Oracle CRM On Demand, redigere disse brukerpostene, tilbakestille passord og endre bruker-ID-er for disse brukerne.

Partneradministratorer administrerer brukerne på sidene for egenadministrasjon for partnere i Oracle CRM On Demand.

Tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere kontrolleres via rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

**MERKNAD:** Selskapsadministratorer gir rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen til medlemmer av partnerorganisasjoner. Denne rettigheten blir ikke gitt til brukere i selskapet som eier varemerket.

For opplysninger om hvordan du setter opp partneradministratorer, se [Prosess for å sette opp partneradministratorer \(administrator\)](#) (se "[Konfigurere partneradministratorer \(administrator\)](#)" på side 1175). For opplysninger om hvordan du håndterer brukere på sidene for egenadministrasjon for partnere, se [Håndtere brukere i partnerorganisasjonen \(partnere\)](#) (på side 1176).

## Konfigurere partneradministratorer (administrator)

Rettigheten som styrer tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere, er Håndter brukere i partnerorganisasjonen. Med denne rettigheten kan partneradministratorer arbeide med brukerposter for medlemmer bare i sin egen partnerorganisasjon. Partneradministratorer trenger ikke og må ikke bli gitt rettigheten Håndter brukere og tilgang fordi denne rettigheten lar partneradministratoren se og redigere brukerposter for brukere som ikke er i partnerorganisasjonen.

Av sikkerhetsårsaker bestemmer selskapsadministratorer også hvilke roller som partneradministratorer kan gi til brukere i partnerorganisasjonen. Dette gjør du ved å knytte roller til partnerorganisasjonsposten. Når en partneradministrator deretter konfigurerer en bruker, er det bare rollene som du har knyttet til partnerorganisasjonen, som kan gis til brukeren. Ved å begrense rollene som partneradministratorer kan gi til brukere, sørger du for at partneradministratorer ikke kan gi brukerne feil rettigheter eller tilgang til data det ikke er meningen at brukerne skal se.

**MERKNAD:** Når du knytter roller til en partnerpost, begrenses utvalget av roller som partneradministratorer kan gi til brukerne. Utvalget av roller som selskapsadministratorer i selskapet som eier varemerket kan tilordne til brukerne i partnerorganisasjonen, begrenses ikke.

Når du skal konfigurere en partneradministrator, må du gjøre følgende:

- 1 Gi partneradministratorens brukerrolle rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

For opplysninger om hvordan du gir rettigheter til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

**MERKNAD:** Du kan opprette en ny rolle for partneradministratorer, eller du kan redigere en aktuell eksisterende rolle. Du kan også opprette forskjellige roller for partneradministratorer i de forskjellige partnerorganisasjonene.

- 2 (Valgfritt) Opprett et tilpasset oppsett for siden Partneradministrasjon for posttypen Bruker, og tilordne det til brukerrollen.

For opplysninger om hvordan du oppretter tilpassede sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102). For opplysninger om hvordan du tilordner sideoppsett til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

- 3 (Valgfritt) Hvis du vil opprette spesifikke roller for brukere i partnerorganisasjonen, må du konfigurere rollene.

For opplysninger om hvordan du konfigurerer roller, se [Administrasjon av roller](#) (på side 1215) og [Legge til roller](#) (på side 1221).

- 4 Legg til rollene som partneradministratoren kan gi til brukerne i partnerorganisasjonen, i delen med relaterte opplysninger om partnerroller for partnerorganisasjonsposten.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om kobling av poster, se [Koble poster til en valgt post](#) (på side 62).
- 5 Hvis rollen du har opprettet eller redigert for partneradministratoren, ikke allerede er tilordnet til brukeren som skal fungere som partneradministrator, tilordner du rollen til brukeren.  
For flere opplysninger om hvordan du tilordner roller til brukere, se [Definere brukere](#) (på side 1157).

## Håndtere brukere i partnerorganisasjonen (partnere)

**Før du begynner.** Når du skal håndtere brukere i partnerorganisasjonen, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Du håndterer brukere i organisasjonen på sidene for egenadministrasjon for partnere i Oracle CRM On Demand. Du får tilgang til sidene for egenadministrasjon for partnere via den globale koblingen Administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

Gjør følgende for å håndtere brukere i partnerorganisasjonen:

- [Sette opp brukere \(partnere\)](#) (på side 1176)
- [Endre en brukers bruker-ID \(partnere\)](#) (på side 1178)
- [Tilbakestille en brukers passord \(partnere\)](#) (på side 1179)
- [Deaktivere brukere \(partnere\)](#) (på side 1180)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om felt i brukerposter i følgende emne:

- [Brukerfelt](#) (på side 1159)

## Sette opp brukere (partnere)

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

Når du setter opp en bruker, bestemmer feltene nedenfor hva brukeren kan få tilgang til, vise og gjøre. Du må bruke feltene på riktig måte.

- **Status.** Når du setter opp en bruker for første gang, kan du gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand umiddelbart ved å sette brukerens status til Aktiv og angi at de nødvendige påloggingsopplysningene skal sendes til brukeren når du lagrer brukerposten.

Hvis du imidlertid ikke vil at brukeren skal få tilgang til Oracle CRM On Demand før senere, kan du konfigurere brukerposten og sette brukerens status til Inaktiv. Når du senere vil gi brukeren tilgang til Oracle CRM On Demand, endrer du statusen til Aktiv og bruker funksjonen for å tilbakestille passord til å sende de nødvendige påloggingsopplysningene til brukeren via e-post.

- **Rapporterer til.** Rapporteringsstrukturen bestemmer hvilke poster som lederne kan få tilgang til. Den bestemmer også hvilke data som inkluderes i beregninger for prognoser, i tillegg til i rapportene for ledere og overordnede.

**TIPS:** Registrer brukere som er øverst i rapporteringshierarkiet, først.

- **Rolle.** Brukerens rolle bestemmer brukerens tilgang til faner, funksjoner, poster og sideoppsett.

**MERKNAD:** Selskapsadministratoren bestemmer hvilke roller du kan tilordne til brukere i partnerorganisasjonen.

Når du oppretter en bruker i partnerorganisasjonen, fylles feltet Partnerorganisasjon for brukerposten ut automatisk med navnet på partnerorganisasjonen, og du kan ikke endre det.

## Om påloggingsopplysninger for nye brukere

Når en ny bruker skal logge seg på Oracle CRM On Demand, må brukeren ha en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand og et midlertidig passord. Du kan angi at påloggingsopplysningene skal sendes til brukeren når du oppretter brukerkontoen, eller du kan gjøre det senere på følgende måte:

- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene når du konfigurerer brukerkontoen, merker du av for Send passord via e-post når jeg klikker på Lagre for brukerposten før du lagrer brukerposten første gang.  
Du må merke av i boksen før du lagrer posten for første gang, hvis du vil at opplysningene skal sendes til brukeren umiddelbart. Påloggingsopplysningene sendes til brukeren via e-post i to deler:
  - Den første e-postmeldingen inneholder en midlertidig URL-adresse.
  - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord og detaljer om brukerens påloggings-ID.
- Hvis du vil sende påloggingsopplysningene til brukeren senere, må du ikke merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre når du oppretter brukerposten.  
Når du senere vil sende påloggingsopplysningene til brukeren, kan du sende opplysningene ved å klikke på knappen Tilbakestill passord i brukerposten. Når du klikker på knappen Tilbakestill passord, blir påloggingsopplysningene sendt til brukeren via e-post i to deler:
  - Den første e-postmeldingen inneholder en midlertidig URL-adresse.
  - Den andre e-postmeldingen inneholder et midlertidig passord.I dette tilfellet inneholder ikke e-postmeldingen detaljer om brukerens påloggings-ID.

## Om å slette brukere

Du kan ikke slette brukere. Når en ansatt forlater selskapet, må du endre statusen for denne brukeren til Inaktiv.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du konfigurerer et medlem i organisasjonen din som en bruker i Oracle CRM On Demand.

### *Slik definerer du en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.  
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.

### 3 Gjør ett av følgende på siden Brukerliste:

- Klikk på Ny bruker for å legge til en ny bruker.
- Du kan redigere brukeropplysninger ved å klikke på brukerens etternavn og deretter på knappen Rediger på siden Brukerdetaljer.

### 4 Fyll ut opplysningene på siden Rediger bruker.

For flere opplysninger, se [Brukerfelt](#) (på side 1159).

### 5 Lagre posten.

**TIPS:** Du kan begrense brukerpostene som vises, ved å opprette filtrerte lister. For opplysninger om filtrerte lister, se [Arbeide med lister](#) (på side 71).

Enhver liste over brukerposter som du åpner, viser bare brukerne som oppfyller kriteriene i listefilteret, og som er medlemmer i partnerorganisasjonen. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du åpner en filtrert liste over brukere.

### *Slik åpner du en filtrert liste over brukere*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.  
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Velg et alternativ fra rullegardinlisten på siden Brukerliste.

## Endre en brukers bruker-ID (partnere)

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer bruker-ID-en for en bruker i partnerorganisasjonen.

En bruker-ID kan inneholde maksimalt 50 tegn, og kan ikke inneholde mellomrom eller noen av disse spesialtegnene:

- Stjerne (\*)
- Omvendt skråstrek (\)
- Nummersymbol (#)
- Spørsmålstegn (?)
- Skråstrek (/)
- Tilde (~)

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

### ***Slik endrer du en brukers bruker-ID***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.  
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Rediger feltet Bruker-ID på siden Rediger bruker.
- 6 Lagre posten.
- 7 Klikk på Tilbakestill passord på tittelinnen. Brukeren vil motta to e-postmeldinger:
  - En melding med et midlertidig passord, som er gyldig i tre dager.
  - En melding med en midlertidig URL-adresse for Oracle CRM On Demand. Brukeren kan bruke det midlertidige passordet til å logge på og opprette et nytt passord.

### **Tilbakestill en brukers passord (partnere)**

I Oracle CRM On Demand må brukere svare på minst to sikkerhetsspørsmål. Disse spørsmålene og svarene kan brukes senere hvis en bruker glemmer passordet. Hvis brukeren ikke husker sikkerhetsspørsmålet eller blir utestengt og ønsker umiddelbar tilgang, kan du tilbakestille passordet.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

**MERKNAD:** Denne prosedyren har samme effekt som å merke av for Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre på siden Rediger bruker. Du må konfigurere brukerrollen og relaterte opplysninger før du sender en e-post med det midlertidige passordet.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilbakestiller passordet for en bruker i partnerorganisasjonen.

### ***Slik tilbakestiller du en brukers passord***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.  
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil tilbakestille passordet for, på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Tilbakestill passord på tittelinnen på siden Brukerdetaljer.  
Brukerens eksisterende passord byttes ut med et nytt midlertidig passord. Det nye midlertidige passordet sendes via e-post til brukeren.

**MERKNAD:** Denne hendelsen registreres under Påloggingshistorikk på siden Brukerdetaljer.

## Deaktivere brukere (partnere)

Du kan ikke slette en bruker. Du må i stedet gjøre brukeren inaktiv. Inaktive brukere trenger ikke lisens. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en bruker i partnerorganisasjonen.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere i partnerorganisasjonen.

### *Slik deaktiverer du en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Egenadministrasjon for partner under Brukerstyring og tilgangskontroller.  
Siden Brukerliste åpnes med en liste over brukere i partnerorganisasjonen.
- 3 Klikk på koblingen Etternavn for brukeren du vil fjerne fra systemet, på siden Brukerliste.
- 4 Klikk på Rediger på siden Brukerdetaljer.
- 5 Velg Inaktiv i feltet Status under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker.
- 6 Lagre posten.

## Tilgangsprofilhåndtering

I Oracle CRM On Demand håndterer du tilgangsprofiler på siden Liste for tilgangsprofiler og i veiviseren for tilgangsprofil. Du får tilgang til siden for tilgangsprofil fra den globale koblingen for administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *tilgangsprofil* i Oracle CRM On Demand er en navngitt samling med tillatelser for primære posttyper og relaterte posttyper.

En *primær posttype* er en posttype som kan brukes som en uavhengig posttype. En *relatert posttype* er en posttype som må ha en overordnet post.

Mange primære posttyper kan også brukes som relaterte posttyper. Salgsmuligheter er for eksempel en relatert posttype. Den er basert på den primære posttypen Salgsmulighet og er relatert til overordnede firmaposter som er basert på posttypen Firma.

En *tillatelse* er muligheten til å lese, opprette, oppdatere eller slette data for poster som er forekomster av posttyper. Tillatelser kalles også tilgangsrettigheter eller tilgangsnivåer. For hver posttype, for eksempel firmaer, kontaktpersoner, serviceforespørsler og så videre, kan du definere tillatelser for selve posttypen. For enkelte posttyper kan du også definere tillatelser for relaterte posttyper.

Du kan definere mange tilgangsprofiler som består av ulike tillatelser for primære posttyper og relaterte posttyper. Hvis du vil gi disse tillatelsene til autentiserte brukere (inkludert eksterne systemer), knytter du tilgangsprofilene til roller, bøker, team og grupper.

Oracle CRM On Demand har et sett med forhåndsdefinerte tilgangsprofiler. Det følgende er noen standard tilgangsprofiler:

■ Rediger



- Fullstendig
- Skrivebeskyttet
- Standard tilgangsprofil for administrator
- Eiertilgangsprofil for administrator

Tilgangsprofiler gis vanligvis navn for å skille mellom standard tilgangsprofiler og eiertilgangsprofiler. (I listen over forhåndsdefinerte tilgangsprofiler er det par med tilgangsprofiler der navnene inneholder termene *Standard* og *Eier*.) Du kan bruke disse termene til å identifisere hvilke tilgangsprofiler som skal brukes i tilgangsprofiltilknytninger for brukerroller, der en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil må tilordnes.

Tilgangsprofilene Rediger, Fullstendig og Skrivebeskyttet er generiske tilgangsprofiler som kan gis til alle roller, team eller bokmedlemmer. Du kan for eksempel tilordne tilgangsprofilen Fullstendig til eiertilgangsprofilen for rollen Administrator. Denne profilen gir en bruker som har rollen Administrator, muligheten til å opprette relaterte poster for poster på øverste nivå, og til å hente, oppdatere eller slette poster for alle primære posttyper og de relaterte posttypene.

Du kan bruke de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene, redigere de eksisterende tilgangsprofilene og opprette egendefinerte tilgangsprofiler for å oppfylle kravene til selskapet. Når du oppretter en ny tilgangsprofil, kan du kopiere en eksisterende tilgangsprofil, gi den et nytt navn og deretter redigere kopien etter eget behov.

Hvis du vil vise, opprette eller revidere tilgangsprofiler i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang. Det anbefales at bare selskapsadministratorer får rettigheten som er nødvendig for å håndtere tilgangsprofiler, fordi tilgangsprofiler har direkte innvirkning på sikkerheten til beskyttede data.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker](#) (på side 1183)
- [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) (på side 1184)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 1185)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 1186)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 1188)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 1189)
- [Arbeide med siden Tilgangsprofilliste](#) (på side 1191)
- [Om tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 1192)
- [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 1193)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Om tilgangsprofiler i roller

Hver rolle i Oracle CRM On Demand har to typer tilknytninger til tilgangsprofiler:

- En tilknytning til standard tilgangprofil
- En tilknytning til eiertilgangprofil

Du kan tilordne en tilgangprofil til flere roller, og du kan tilordne samme tilgangprofil både som standard tilgangprofil og eiertilgangprofil for en rolle. Du kan for eksempel tilordne tilgangsprofilen Fullstendig (en av de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene) som standard tilgangprofil og eiertilgangprofil for rollen Administrator.

Du tilordner tilgangsprofiler til en rolle i trinn 3 i veiviseren for administrasjon av roller. For flere opplysninger om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### Standard tilgangprofil

Standard tilgangprofil for en rolle styrer tilgangsrettighetene for en bruker til poster som ikke eies av denne brukeren, men som er synlige for brukeren fordi Kan lese alle poster er valgt for den relevante posttypen i tilgangsinstillingene for posttypen i brukerrollen.

Hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster i brukerrollen for en posttype, har ikke brukeren tilgang til denne posttypen via rollen, og standard tilgangprofil for brukerrollen brukes aldri for denne posttypen.

I henhold navnekonvensjonen for tilgangsprofiler, konfigureres tilgangsprofiler til å bli tilordnet som standard tilgangsprofiler på følgende måte:

*rollenavn* Standard tilgangprofil

der:

- *rollenavn* er navnet på rollen der tilgangsprofilen skal brukes.

Navnet *Standard tilgangprofil for administrator* indikerer for eksempel at denne tilgangsprofilen kontrollerer tilgangsrettigheter for posttyper og de relaterte posttypene for rollen Administrator.

### Eiertilgangprofil

Eiertilgangsprofilen for en rolle kontrollerer tilgangsrettighetene for en bruker til poster som eies av denne brukeren eller en underordnet av brukeren.

I henhold navnekonvensjonen for tilgangsprofiler, konfigureres tilgangsprofiler til å bli tilordnet som eiertilgangsprofiler på følgende måte:

Eiertilgangsprofil for *rollenavn*

der:

- *rollenavn* er navnet på rollen der tilgangsprofilen skal brukes.

Navnet *Eiertilgangsprofil for serviceleder* indikerer for eksempel at denne tilgangsprofilen kontrollerer tilgangsrettigheter for posttyper og de relaterte posttypene for rollen Serviceleder.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om tilgangsprofiler:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)

- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om roller:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 1218)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)

## Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker

Tilgangsprofiler brukes til å gi tilgangsrettigheter til brukere som er medlemmer i team eller grupper (via brukerbøker), og til brukere som er knyttet til egendefinerte bøker. (Tilgangsprofiler tilordnes også til roller, slik det er beskrevet i [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181).) Ved å tilordne tilgangsprofiler til brukere for team og bøker får brukerne tilgang til poster de ikke ville fått tilgang til hvis de var begrenset til tilgangsrettighetene i tilgangsprofilene knyttet til rollen.

**MERKNAD:** I Oracle CRM On Demand tilordnes en standardbok til hver bruker og får brukerens navn. Når en post tilordnes til en bruker, tilordnes posten til brukerens standardbok. Når en post eies av et team, representerer teamet settet med standardbøker for brukerne som er medlemmer av teamet. Når en bruker blir medlem av et team, legges brukerboken for denne brukeren til i settet med brukerbøker som utgjør teamet. Brukerbøker knyttes automatisk til poster når posteieren endres, og når teammedlemskap endres.

*Grupper* er forhåndsdefinerte team som støttes for bestemte posttyper. Når eieren av en post er medlem av en gruppe, legges andre medlemmer i denne gruppen automatisk til i teamet for denne posten. Når gruppemedlemmer legges til i et team, angis tilgangsprofilen i teamet til Fullstendig. Eieren av posten kan deretter redigere tilknytningen av teamets tilgangsprofil for hvert gruppemedlem og tilordne en annen tilgangsprofil for teamet til denne brukeren.

Hver brukerbok i et team må få en tilgangsprofil som kontrollerer brukerens tilgangsrettigheter til postene som de kan få tilgang til via medlemskapet i teamet. Du kan gjøre en hvilken som helst tilgangsprofil tilgjengelig for å tilordnes til medlemskap i et team ved å merke av for Kan gis til teammedlemmer i tilgangsprofilen.

På samme måte må hver bruker som er knyttet til en egendefinert bok, få en tilgangsprofil som styrer brukerens tilgang til poster i denne egendefinerte boken. Du kan gjøre en hvilken som helst tilgangsprofil tilgjengelig for å tilordnes til en brukers tilknytning til en bok ved å merke av for Kan gis til bokbrukere i tilgangsprofilen.

For flere opplysninger om brukerbøker og egendefinerte bøker, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)

- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Om videreføring av tilgang via teamovertagelse

Overtagelse av team er tilgjengelig som et valg for kontaktpersoner og salgsmuligheter som er forbundet med en overordnet konto. Overtagelse av team støttes ikke for andre typer teamforbindelser.

**MERKNAD:** Når en bruker blir medlem av et team, legges brukerboken for denne brukeren til i settet av brukerbøker som utgjør teamet.

Overtagelse av team styres av avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil. Hvis det er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil, overtas medlemskapet for firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsteam som vist nedenfor:

- Når en kontaktperson er forbundet med et overordnet firma:
  - Hvert firmateammedlem (inkludert firmaeieren) blir medlem av kontaktpersonteamet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet.
  - Eieren av firmaet blir gitt tilgangsprofilen Fullstendig for medlemskap av kontaktpersonteamet som standard, selv om tilgangsprofilen Fullstendig er deaktivert.
- Når en salgsmulighet er forbundet med et overordnet firma:
  - Hvert firmateammedlem (inkludert firmaeieren) blir medlem av salgsmulighetsteamet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet.
  - Eieren av firmaet blir gitt tilgangsprofilen Fullstendig for medlemskap av salgsmulighetsteamet, selv om tilgangsprofilen Fullstendig er deaktivert.
- Når et nytt medlem legges til i et firmateam:
  - Det nye medlemmet blir også medlem av kontaktpersonteamet for hver kontaktperson som er forbundet med firmaet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Kontaktpersontilgang i brukerposten for firmateamet.
  - Det nye medlemmet blir også medlem av salgsmulighetsteamet for hver salgsmulighet som er forbundet med firmaet, forutsatt at en tilgangsprofil er angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet i brukerposten for firmateamet.
- Når en firmaeier endres:
  - Den nye eieren blir medlem av salgsmulighets- og kontaktpersonteamene for alle relaterte salgsmulighets- og kontaktpersonposter.
  - Den forrige firmaeieren blir værende i salgsmulighets- og kontaktpersonteamene der firmaeieren allerede var lagt til.
- Når en bruker fjernes fra et firmateam, blir brukeren fortsatt værende medlem av salgsmulighets- og kontaktpersonteamene der brukeren ble lagt til via overtagelse av team.

Overtagelse av team kan gi for mye tilgang til firmateammedlemmene som blir medlemmer av kontaktperson- og salgsmulighetsteam i relaterte kontaktpersoner og salgsmuligheter. Hvis dette er tilfellet, kan du fjerne merket for Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil for å deaktivere overtagelse av team.

Hvis det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team på siden Selskapsprofil, virker medlemskap for firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsteam som vist nedenfor:

- Feltene for tilgang til kontaktpersoner og salgsmuligheter i brukerposter for firmateam vises ikke.
- Brukere som legges til som nye medlemmer av firmateam, legges ikke til i kontaktperson- og salgsmulighetsteam for kontaktpersonene og salgsmulighetene som legges til i firmaet.
- Hvis det tidligere ble merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen, blir brukere som blir medlemmer av team via funksjonen for overtagelse av team, fortsatt værende medlemmer av disse teamene.

**MERKNAD:** Oracle CRM On Demand skiller ikke mellom brukere som legges til i et team via funksjonen for overtagelse av team, og brukere som legges til manuelt i et team (det vil si at brukerbøker som legges til i et team via funksjonen for overtagelse av team, behandles på samme måte som brukerbøker som legges til manuelt i et team).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes

Når en bruker prøver å vise en liste over poster av en primær posttype ved å klikke på en fane, utføre et søk eller bruke en Web-tjeneste, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå tilgangsrettighetene for brukeren til poster av denne posttypen:

- Tillatelsene som blir gitt til en bruker, bestemmes av rettighetene i brukerrollen.
- Tillatelsene som blir gitt til en bruker, bestemmes av posttypeinnstillingene i brukerrollen (Har tilgang, Kan opprette og Kan lese alle poster).

Hvis brukerens rettigheter tillater at brukeren kan arbeide med poster av en gitt posttype, og hvis Kan lese alle poster er valgt for posttypen i brukerrollen, kan brukeren se alle poster av denne posttypen.

Hvis brukerens rettigheter tillater at brukeren kan arbeide med poster av en gitt posttype, men Kan lese alle poster ikke er valgt for posttypen i brukerrollen, kan brukeren se alle poster av denne posttypen som brukeren eier, i tillegg til alle poster av denne posttypen som brukeren har rett til å se, via en hvilken som helst av følgende komponenter for tilgangskontroll:

- Rapporteringshierarkiet
- Medlemskap i egendefinerte bøker
- Brukerdelegering
- Teammedlemskap

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes

Når en bruker prøver å oppdatere, slette eller drille ned for å se flere detaljer for en primær post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten:

- Tilgangsnivåene som er gitt via tilgangsprofilen i brukerens rolle, fastslås i Oracle CRM On Demand:
  - Hvis brukeren eier posten, brukes brukerens eiertilgangsprofil.
  - Hvis brukeren ikke eier posten, men Kan lese alle poster er valgt for posttypen i brukerens rolle, brukes brukerens standard tilgangsprofil.
- Tilgangsnivåene som er gitt via hver av følgende komponenter for tilgangskontroll, fastslås i Oracle CRM On Demand:
  - Rapporteringshierarkiet
  - Medlemskap i egendefinerte bøker
  - Brukerdelegering
  - Teammedlemskap

Du finner flere opplysninger om hvordan tilgangsnivåene som er gitt via rapporteringshierarki, medlemskap i egendefinerte bøker, brukerdelegering og teammedlemskap blir fastslått, i resten av dette emnet. I Oracle CRM On Demand brukes alltid det minst restriktive tilgangsnivået fra hver av disse komponentene for tilgangskontroll, så du må huske på dette når du oppretter tilgangsprofiler og tilordner dem til brukere, bøker og team.

Kombinasjonen av tilgangstillatelsene for posten bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten. Hvis brukeren minst har skrivebeskyttet tilgang til posten, vises postdetaljene. Ellers vises en feilmelding for brukeren.

### Tilgangsrettigheter fra rapporteringshierarkiet

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via en brukers plassering i rapporteringshierarkiet, vurderes følgende momenter for hver underordnet av brukeren i Oracle CRM On Demand:

- Hvis den underordnede eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis den underordnede er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen som er tilordnet til den underordnede som et teammedlem.

**MERKNAD:** Hvis den underordnede ikke eier posten eller er medlem av teamet for posten, bidrar ikke den underordnede til beregningen av tilgangen.

Deretter vurderes alle tilgangsrettighetene der underordnede bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, beregnes i Oracle CRM On Demand.

### Tilgangsrettigheter fra medlemskap i egendefinerte bøker

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via en brukers medlemskap i egendefinerte bøker, vurderes følgende i Oracle CRM On Demand:

- Hvis posten er knyttet til en bok i Oracle CRM On Demand, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen som er knyttet til brukeren som er medlem av boken.
- Hvis posten er knyttet til en underordnet bok i et bokhierarki med flere nivåer, for eksempel øvre overordnet, overordnet og underordnet, utledes tilgangsnivået på følgende måte:
  - Hvis brukeren er medlem av alle tre bøkene, utledes tilgangsnivået fra tilgangsprofilene til brukeren fra hver av de øvre overordnede, overordnede og underordnede bøkene.
  - Hvis brukeren bare er medlem av den øvre overordnede boken, utledes tilgangsnivået fra tilgangsprofilen til brukeren fra den øvre overordnede boken.

Hvis ett eller flere av tilgangsnivåene for posten er Overta primær, brukes i alle tilfeller tilgangsnivået som er overtatt fra den primære posttypen. Hvis mer enn ett tilgangsnivå for posten er Overta primær, brukes en sammenslutning av de overtatte tilgangsnivåene fra de primære posttypene for hver tilgangsprofil i Oracle CRM On Demand. Deretter vurderes alle tilgangsnivåer som bokmedlemskap tilfører den endelige tilgangsberegningen, og til slutt fastsettes det mest fordelaktige tilgangsnivået som kan gis til brukeren.

### Tilgangsrettigheter fra brukerdelegering

Når det skal fastslås hvilke tilgangsrettigheter som kan bli gitt via brukerdelegering, vurderes følgende for hver delegeringsbruker (det vil si hver bruker som den gjeldende brukeren er en representant for):

- Hvis delegeringsbrukeren eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra eiertilgangsprofilen til delegeringsbrukeren.
- Hvis delegeringsbrukeren er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen som er tilordnet til delegeringsbrukeren i teamet.
- Hvis den underordnede av delegeringsbrukeren eier posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra eiertilgangsprofilen til den underordnede.
- Hvis den underordnede av delegeringsbrukeren er et teammedlem i posten, hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen som er tilordnet til den underordnede i teamet.

Deretter vurderes alle tilgangsnivåer der brukerdelegering bidrar til beregningen av tilgang, og det minst restriktive tilgangsnivået som kan bli gitt til brukeren, fastslås i Oracle CRM On Demand.

### Tilgangsrettigheter fra teammedlemskap

Hvis brukeren er teammedlem i en post (men ikke eieren av posten), hentes tilgangsnivået for den primære posttypen fra tilgangsprofilen i brukerens teammedlemskap.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes

Når en bruker viser detaljsiden for en post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å bestemme hvilke relaterte poster brukeren kan se:

- Oracle CRM On Demand verifiserer at brukerens rolle har de nødvendige rettighetene til å vise posttypen. Hvis brukerens rolle ikke har de nødvendige rettighetene til å vise posttypen, vises ikke postene for denne relaterte posttypen.
  - Hvis den relaterte posttypen er basert på en primær posttype, verifiserer Oracle CRM On Demand at det er merket av for Har tilgang for den relaterte posttypen. Hvis det ikke er merket av for Har tilgang for den relaterte posttypen, vises ikke postene for denne relaterte posttypen.
  - Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukeren, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
  - Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukerens underordnede på et hvilket som helst nivå i rapporteringshierarkiet, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
  - Hvis eieren av den overordnede posten ikke er en relatert bruker, skjer følgende:
    - Hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.
    - Hvis det er ikke merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, brukes ikke den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.
- I slike tilfeller får den gjeldende brukeren tilgang til detaljsiden for den overordnede posten på én eller flere av følgende måter:
- Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den overordnede posten.
  - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den overordnede posten.
  - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den overordnede posten, eller den overordnede posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
  - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den overordnede posten.

Derfor hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra tilgangsprofilene for den overordnede posten via hver av de aktuelle komponentene for tilgangskontroll.



- Deretter evalueres alle de relaterte tilgangsnivåene for å finne ut om tilgangsnivået Overta primær finnes i settet med tilgangsnivåer, og det fastslås hvilke poster som skal vises, som angitt nedenfor:
  - Hvis tilgangsnivået Overta primær ikke blir funnet:
    - Hvis det minst restriktive tilgangsnivået er Ingen tilgang, vises ikke de relaterte postene.
    - Hvis det minst restriktive tilgangsnivået er noe annet enn Ingen tilgang, vises alle relaterte poster, inkludert poster som den gjeldende brukeren ikke er autorisert til å se.
  - Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet, og hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i rollen til den gjeldende brukeren, vises alle relaterte poster.
  - Hvis tilgangsnivået Overta primær blir funnet, og hvis det ikke er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i rollen til den gjeldende brukeren, blir alle poster der en hvilken som helst av betingelsene nedenfor er oppfylt, tatt med i settet med relaterte poster som vises:
    - Den gjeldende brukeren eier den relaterte posten.
    - Den gjeldende brukeren er medlem av temaet i den relaterte posten.
    - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til posten.
    - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den relaterte posten, eller den relaterte posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
    - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den relaterte posten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes

Når en bruker prøver å oppdatere, slette eller drille ned for å se flere detaljer for en relatert post, brukes følgende prosess i Oracle CRM On Demand til å fastslå hvilke handlinger brukeren kan utføre i posten:

- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukeren, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten er den gjeldende brukerens underordnede på et hvilket som helst nivå i rapporteringshierarkiet, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra eiertilgangsprofilen til den gjeldende brukeren.
- Hvis eieren av den overordnede posten ikke er en relatert bruker, skjer følgende:
  - Hvis det er merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, hentes tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.

- Hvis det er ikke merket av for Kan lese alle poster for den relaterte posttypen i den gjeldende brukerens rolle, brukes ikke den gjeldende brukerens standard tilgangsprofil.

I slike tilfeller får den gjeldende brukeren tilgang til detaljsiden for den overordnede posten på én eller flere av følgende måter:

- Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den overordnede posten.
- Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den overordnede posten, eller den overordnede posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
- Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den overordnede posten.

Når tilgang til den relaterte posten blir gitt via den overordnede posten, hentes de aktuelle tilgangsnivået for den relaterte posttypen fra tilgangsprofilene for hver av de aktuelle komponentene for tilgangskontroll.

- For den relaterte posten hentes også tilgangsnivåene fra gjeldende brukers forbindelse med den relaterte posten der en hvilken som helst av følgende betingelser er oppfylt:
  - Den gjeldende brukeren er medlem av teamet i den relaterte posten. Hvis den gjeldende brukeren eier den relaterte posten, er brukeren også i teamet, og derfor brukes eiertilgangsprofilen.
  - Den gjeldende brukeren har en direkte eller indirekte underordnet som har tilgang til den relaterte posten.
  - Den gjeldende brukeren er medlem av en bok som inneholder den relaterte posten, eller den relaterte posten er i en underbok av en bok der den gjeldende brukeren er medlem.
  - Den gjeldende brukeren er delegert av en annen bruker som har tilgang til den relaterte posten.
- Deretter evalueres alle de relaterte tilgangsnivåene for å finne ut om tilgangsnivået Overta primær finnes i settet med tilgangsnivåer:
  - Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av det) blir funnet i settet med aktuelle tilgangsnivåer, overtar den relaterte posttypen rolleinnstillingene for sin egen primære posttype i tillegg til tilgangsinnstillingene. Innstillingen for tilgangsnivået Overta primær bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre med postene. Hvis to eller flere tilgangsnivåer for Overta primær blir funnet i Oracle CRM On Demand, blir kombinasjonen av tilgangsnivåene bestemt. For flere opplysninger om tilgangsnivået Overta primær og kombinasjonene av det, se [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 1193).
  - Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av det) ikke blir funnet i settet med aktuelle tilgangsnivåer, bestemmes skjæringspunktet for tilgangsnivåene for den primære posttypen og den relaterte posttypen hvis den relaterte posttypen har en tilsvarende primær posttype.

Hvis tilgangsnivået for den relaterte posttypen Salgsmuligheter for eksempel er Skrivebeskyttet, og tilgangsnivået for den tilsvarende primære posttypen Salgsmulighet er Lese/redigere, er skjæringspunktet for tilgangsnivåene Skrivebeskyttet.

Kombinasjonen av alle de resulterende tilgangsnivåene for den relaterte posttypen bestemmer hvilke handlinger brukeren kan utføre for poster av denne typen.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

**Arbeide med siden Tilgangsprofilliste**

Du kan utføre handlingene som vises i tabellen nedenfor, på siden Tilgangsprofilliste.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Slik legger du til en ny tilgangsprofil	<p>Klikk på Ny på tittellinjen på siden Tilgangsprofilliste. Veiviseren for tilgangsprofil åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se <a href="#">Sette opp tilgangsprofiler</a> (på side 1212).</p>
Legge til en ny tilgangsprofil ved å kopiere en eksisterende tilgangsprofil	<p>Velg Kopier på menyen på postnivå ved siden av navnet på tilgangsprofilen. Veiviseren for tilgangsprofil åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se <a href="#">Sette opp tilgangsprofiler</a> (på side 1212).</p>
Deaktivere en tilgangsprofil	<p>Merk av for Deaktivert for tilgangsprofilen.</p> <p>Når du deaktiverer tilgangsprofilen, kan den ikke brukes i nye tilknytninger med roller, team eller bøker. Den deaktiverte tilgangsprofilen fortsetter imidlertid å fungere som tilgangsprofilen der den tidligere har blitt knyttet til en rolle, et team eller en bok, til du tilordner en annen tilgangsprofil til rollen, teamet eller boken.</p>
Velge et språk å vise listen over tilgangsprofiler på	<p>Velg språket du vil vise listen over tilgangsprofiler på, i feltet Oversettingsspråk på tittellinjen på siden Tilgangsprofilliste. Du kan vise listen på et hvilket som helst av språkene som selskapet har støtte for i Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis en eksisterende tilgangsprofil ikke har et oversatt tilgangsprofilnavn, oversettes ikke navnet på tilgangsprofilen, og navnet vises i hakeparenteser.</p>

Du kan bruke Alfasek til å filtrere listen over tilgangsprofiler. Hvis du vil ha flere opplysninger om Alfasek, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Om tilgangsnivåer for primære posttyper

Du gir eller tilbakekaller tilgangsrettigheter til relaterte posttyper ved å sette opp tilgangsnivåer i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. For flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212).

Tilgangsnivåer er det laveste tillatelsesnivået som kan bli gitt til en posttype. For hver primære posttype angir du tilgangsrettighetene for enhver bruker som arver denne tilgangsprofilen, via en eller flere av komponentene for tilgangskontroll (roller, rapporteringshierarki, team og bøker). Når en bruker for eksempel driller ned til en salgsmulighet i en salgsmulighetsliste, kontrolleres tilgangsrettighetene som tillater brukeren å se salgsmulighetsdetaljene og utføre handlinger, av tilgangsnivået for den primære posttypen Salgsmulighet i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil.

Beskrivelsen i denne delen av tilgangsnivåene for primære posttyper gjelder for funksjonaliteten til tilgangsnivåene når de virker hver for seg. Postene som en bruker kan vise, og operasjonene en bruker kan utføre i poster, kontrolleres av en kombinasjon av ett eller flere tilgangsnivåer som brukes på postene, via en eller flere tilgangsprofiler.

Posttyper som kontrolleres via spesialrettigheter, vises i alle tilgangsprofiler der tilgangsnivået er angitt som standard. For primære posttyper er standardinnstillingen Skrivebeskyttet. Du må endre standardinnstillingen for å gi brukerne tilgangsnivået de trenger for de forskjellige posttypene.

Tilgangsnivået for hver primære posttypen kan angis til ett av følgende:

- **Skrivebeskyttet.** Med tilgangsnivået Skrivebeskyttet kan ikke brukeren redigere eller slette den primære posten.
- **Lese/redigere.** Med tilgangsnivået Lese/redigere kan brukeren vise og redigere primære poster.
- **Lese/redigere/slette.** Med tilgangsnivået Lese/redigere/slette kan brukeren vise, redigere og slette primære poster.

**MERKNAD:** Tillatelse til å opprette poster av en primær posttype kontrolleres ikke av innstillingene i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil, men av innstillingene i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller. For flere opplysninger om roller, se [Administrasjon av roller](#) (på side 1215).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper

Du gir eller tilbakekaller tilgangsrettigheter til relaterte posttyper i trinn 2 i veiviseren for tilgangsprofil. For flere opplysninger om hvordan du bruker veiviseren for tilgangsprofil, se [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212).

Relaterte posttyper som kontrolleres via spesialrettigheter, vises i alle tilgangsprofiler der tilgangsnivået er angitt til Ingen tilgang som standard. Du må endre standardinnstillingen for å gi brukerne tilgangsnivået de trenger for de forskjellige posttypene.

Posttypen Egendefinert objekt 04 er for eksempel en relatert posttype til den overordnede posttypen Salgsmulighet. I tilgangsprofilen Fullstendig er tilgangsnivået for den relaterte posttypen Egendefinert objekt 04 angitt til Ingen tilgang som standard. Dette gjør at en bruker som er i et salgsmulighetsteam med tilgangsprofilen Fullstendig, ikke kan se de relaterte posttypene basert på den relaterte posttypen Egendefinert objekt 04. Hvis du vil at brukeren skal kunne se postene av typen Egendefinert objekt 04 i salgsmulighetsposter, må du endre standard tilgangsnivå.

Dette emnet beskriver følgende:

- Postforbindelser
- Tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper

### Postforbindelser

Forbindelsen mellom en overordnet posttype og den relaterte posttypen (den underordnede posten) bestemmer hvilke tilgangsnivåvalg som er tilgjengelige for å knyttes til den relaterte posttypen.

Forbindelsestypene og de tilgjengelige tilgangsnivåvalgene vises nedenfor:

- **En-til-mange-forbindelse.** I en en-til-mange-forbindelse er de underordnede postene basert på en primær posttype, og én overordnet post kan ha mange underordnede poster. På siden Firmarelaterte opplysninger er for eksempel Salgsmuligheter en relatert posttype som har en tilsvarende primær posttype kalt Salgsmulighet. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en en-til-mange-forbindelse:

- Vis
- Skrivebeskyttet
- Ingen tilgang
- Overta primær

**MERKNAD:** Tilgangsnivået Overta primær er bare tilgjengelig for enkelte en-til-mange-forbindelser.

- **En-til-underordnet-forbindelse.** En en-til-underordnet-forbindelse ligner på en en-til-mange-forbindelse ved at en overordnet post kan ha mange underordnede poster. I en en-til-underordnet-forbindelse er imidlertid de underordnede postene basert på en posttype som ikke har en tilsvarende primær posttype. Vedlegg, Notater og Team er noen eksempler på relaterte posttyper som ikke har en tilsvarende primær posttype.

**MERKNAD:** Et unntak til denne regelen er forbindelsen mellom de underordnede kontaktpersonpostene for en salgsmulighet. Selv om posttypen Kontaktperson har en tilsvarende primær posttype, er forbindelsen mellom salgsmuligheten og kontaktpersonene en en-til-underordnet-forbindelse. Brukere kan legge til eksisterende kontaktpersoner for en

salgsmulighet eller fjerne kontaktpersoner fra en salgsmulighet. Brukere kan ikke opprette nye kontaktpersoner fra en salgsmulighet.

Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en en-til-underordnet-forbindelse:

- Les/opprett
- Les/opprett/rediger
- Les/rediger
- Les/rediger/slett
- Skrivebeskyttet
- Ingen tilgang
- Fullstendig
- **En-til-skrivebeskyttet-forbindelse.** En en-til-skrivebeskyttet-forbindelse ligner på en en-til-underordnet-forbindelse. Som navnet på forbindelsen imidlertid antyder, kan ikke brukere redigere eller opprette de underordnede postene i en en-til-skrivebeskyttet-forbindelse. Sporing er et eksempel på en relatert posttype som ikke har en tilsvarende primær posttype. Posttypen Sporing opprettes i Oracle CRM On Demand. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en en-til-skrivebeskyttet-forbindelse:
  - Skrivebeskyttet
  - Ingen tilgang
- **Mange-til-mange-forbindelse.** En mange-til-mange-forbindelse er en forbindelse mellom to primære posttyper, der postene av hver type kan være overordnet eller underordnet den andre, avhengig av hvordan du ser på forbindelsen. Et firma kan for eksempel ha mange kontaktpersoner. På samme måte kan en kontaktperson ha mange firmaer. Følgende tilgangsnivåer er tilgjengelige for en mange-til-mange-forbindelse:
  - Les/opprett
  - Skrivebeskyttet
  - Vis
  - Ingen tilgang
  - Overta primær
  - Legg til / overta primær
  - Legg til / fjern / overta primær

**MERKNAD:** Tilgangsnivåene Legge til / overta primær og Legge til / fjerne / overta primær er bare tilgjengelige for valgte mange-til-mange-forbindelser.

## Tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper

Hele settet med tilgangsnivåvalg for relaterte posttyper vises nedenfor:

- **Ingen tilgang.** Valget Ingen tilgang er tilgjengelig for alle relaterte posttyper. Det hindrer brukeren fra å vise poster i en relatert liste.

- **Skrivebeskyttet.** Tilgangsnivået Skrivebeskyttet hindrer brukeren fra å redigere de relaterte postene som er innebygd i den overordnede posten.
- **Lese/opprette.** Tilgangsnivået Lese/opprette er tilgjengelig for relaterte posttyper som er en-til-underordnet-poster eller en del av mange-til-mange-forbindelser. For en-til-underordnet-poster gjør tilgangsnivået Lese/opprette at brukeren kan opprette en ny post eller drille ned til eksisterende poster for å vise detaljene, men brukeren kan ikke redigere eller slette poster. For mange-til-mange-forbindelser gjør tilgangsnivået Lese/opprette at brukeren kan knytte til en eksisterende post som en underordnet i en overordnet post, men brukeren kan ikke fjerne en eksisterende tilknytning.
- **Lese/opprette/redigere.** Tilgangsnivået Lese/opprette/redigere er tilgjengelig for relaterte posttyper som er en-til-underordnet-poster. Det gjør at brukeren kan opprette en ny post eller drille ned til eksisterende poster for å vise detaljene og redigere posten om nødvendig. Brukeren kan ikke slette underordnede poster med tilgangsnivået Lese/opprette/redigere.
- **Lese/redigere.** Tilgangsnivået Lese/redigere er tilgjengelig for alle forbindelser bortsett fra relaterte poster som er skrivebeskyttede i en-til-skrivebeskyttet-forbindelser. Brukeren kan vise og redigere relaterte poster med tilgangsnivået Lese/redigere.
- **Lese/redigere/slette.** Tilgangsnivået Lese/redigere/slette er tilgjengelig for relaterte posttyper som er underordnede poster i en-til-underordnet-forbindelser. Brukeren kan drille ned til eksisterende poster for å vise postdetaljene, redigere posten eller slette posten med tilgangsnivået Lese/redigere/slette. Brukeren kan ikke opprette nye underordnede poster med tilgangsnivået Lese/redigere/slette.
- **Fullstendig.** Tilgangsnivået Fullstendig er tilgjengelig for relaterte posttyper som ikke har en tilsvarende primær posttype. For slike posttyper kan brukeren opprette, vise, redigere og slette poster med tilgangsnivået Fullstendig.
- **Vise.** Tilgangsnivået Vise er bare tilgjengelig for relaterte posttyper i en-til-mange-forbindelser og mange-til-mange-forbindelser. Når tilgangsnivået Vise er valgt, overtar den relaterte posttypen tilgangsnivåinnstillingen for sin egen primære posttype (ikke tilgangsnivået for den overordnede posttypen i forbindelsen). Hvis for eksempel Vise er tilgangsnivået for den relaterte posttypen Salgsmulighet i den overordnede posttypen Firma, overtar hver relaterte salgsmulighetspost tilgangsnivået fra den primære posttypen Salgsmulighet og ikke fra den overordnede posttypen Firma.
- **Overta primær.** Tilgangsnivået Overta primær er bare tilgjengelig for enkelte relaterte en-til-mange-posttyper og mange-til-mange-posttyper. Det ligner på tilgangsnivået Vise ved at den relaterte posttypen overtar tilgangsnivåinnstillingen for sin egen primære posttype. Når tilgangsnivået Overta primær er valgt og tilgangsprofilen er knyttet til en rolle, overtar imidlertid den relaterte posttypen rolleinnstillingen for sin egen primære posttype i tillegg til tilgangsinnstillingene.

Hvis for eksempel tilgangsnivået for den relaterte posttypen Salgsmulighet i den overordnede posttypen Firma i en tilgangsprofil er angitt til Overta primær, overtar hver relaterte salgsmulighetspost tilgangsnivået fra den primære salgsmulighetsposten og ikke fra sin egen overordnede firmapost. Hvis tilgangsprofilen er knyttet til en rolle, overtar den relaterte salgsmulighetsposten også innstillingen for valget Kan lese alle poster for rollen. Rolleinnstillingen og tilgangsnivået bestemmer hvilke poster brukeren kan se i listen over relaterte salgsmulighetsposter på siden Firmadetaljer. I Oracle CRM On Demand brukes standard tilgangsprofil eller eiers tilgangsprofil, alt etter om den gjeldende brukeren er eieren av firmaposten, til å bestemme hvilke relaterte poster brukeren kan se, som vist nedenfor:

- Hvis innstillingen Kan lese alle poster for posttypen Salgsmulighet for rollen ikke er valgt, kan ikke brukeren se relaterte salgsmulighetsposter som brukeren ikke har tillatelse til å vise.
- Hvis innstillingen Kan lese alle poster for posttypen Salgsmulighet for rollen er valgt, kan brukeren se alle relaterte salgsmulighetsposter i firmaposten.

For mange-til-mange-forbindelser betyr valg av tilgangsnivået Overta primær at brukeren ikke kan legge til eller fjerne en forbindelse mellom to eksisterende poster. Tilgangsnivået Overta primær er imidlertid også tilgjengelig sammen med tilgangsrettigheten Legge til eller sammen med tilgangsrettighetene Legge til og Fjerne.

**MERKNAD:** Hvis tilgangsnivået Overta primær (eller noen av kombinasjonene av dette) blir funnet i noen av profilene som brukes for en relatert posttype, har innstillingen Overta primær prioritet. Hvis for eksempel både tilgangsnivåene Overta primær og Vise blir funnet, overstyrer Overta primær tilgangsnivået Vise. Hvis tilgangsnivåene Overta primær, Skrivebeskyttet og Vis blir funnet, overstyrer Overta primær tilgangsnivåene Vise og Skrivebeskyttet.

- **Legge til / overta primær.** Tilgangsnivået Legge til / overta primær er tilgjengelig for relaterte poster som deler en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede. Elementet Overta primær i tilgangsnivået Legge til / overta primær virker på samme måte som tilgangsnivået Overta primær. Med tilgangsnivået Legge til / overta primær kan imidlertid en bruker også knytte en eksisterende relatert post til den overordnede posten. Hvis en relatert post legges til, overtar posten tilgangsnivået for den primære posten. Brukeren kan ikke fjerne en eksisterende relatert post med tilgangsnivået Legge til / overta primær.
- **Legge til / fjerne / overta primær.** Tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær er tilgjengelig for relaterte poster som deler en mange-til-mange-forbindelse med den overordnede. Elementet Overta primær i tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær virker på samme måte som tilgangsnivået Overta primær. Med tilgangsnivået Legge til / fjerne / overta primær kan imidlertid en bruker også knytte en eksisterende relatert post til den overordnede posten eller fjerne (frakoble) koblingen mellom postene. Når en bruker fjerner eller frakobler en relatert post, slettes ikke posten, og den blir værende i databasen. Hvis en relatert post legges til, overtar posten tilgangsnivået for den primære posten.

Tabellen nedenfor viser forbindelsene der tilgangsnivået Overta primær er tilgjengelig. Forbindelsene i denne tabellen er en-til-mange-forbindelser.

**MERKNAD:** Hvis tilgangsnivået er Vise for noen av forbindelsene i tabellen nedenfor, anbefales det at du endrer tilgangsnivået fra Vise til Overta primær.

Overordnet posttype	Relatert posttype
Firma	Forretningsplaner
Firma	Samtaler
Firma	Fullførte aktiviteter
Firma	Egendefinert objekt 04 og høyere
Firma	Mål
Firma	Åpne aktiviteter
Firma	Salgsmuligheter
Firma	Planfirmaer
Akkreditering	Forespørsler om akkreditering
Akkreditering	Egendefinert objekt 04 og høyere



Overordnet posttype	Relatert posttype
Aktivitet	Egendefinert objekt 04 og høyere
Aktivitet	Svar på melding
Applikasjon	Aktiviteter
Meglerprofil	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forretningsplan	Forespørsler om akkreditering
Forretningsplan	Aktiviteter
Forretningsplan	Forretningsplaner
Forretningsplan	Forespørsler om sertifisering
Forretningsplan	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forretningsplan	Mål
Forretningsplan	Planfirmaer
Forretningsplan	Kontaktpersoner for plan
Forretningsplan	Salgsmuligheter for plan
Kampanje	Fullførte aktiviteter
Kampanje	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kampanje	Åpne aktiviteter
Sertifisering	Forespørsler om sertifisering
Sertifisering	Egendefinert objekt 04 og høyere
Krav	Aktiviteter
Kontaktperson	Forespørsler om sertifisering
Kontaktperson	Kurspåmeldinger
Kontaktperson	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kontaktperson	Eksamensregistreringer
Kontaktperson	Mål
Kontaktperson	Kontaktpersoner for plan
Kurs	Kurspåmeldinger

Overordnet posttype	Relatert posttype
Kurs	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 01	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 02	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 03	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 04 og høyere	Aktiviteter
Egendefinert objekt 04 og høyere	Egendefinert objekt 04 og høyere
Egendefinert objekt 04 og høyere	Salgsmuligheter
Avtaleregistrering	Aktiviteter
Avtaleregistrering	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forhandler	Fullførte aktiviteter
Forhandler	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forhandler	Åpne aktiviteter
Forhandler	Salgsmuligheter
Eksamen	Egendefinert objekt 04 og høyere
Eksamen	Eksamensregistreringer
Finanskonto	Aktiviteter
Finanskonto	Salgsmuligheter
Økonomiplan	Aktiviteter
Økonomiplan	Salgsmuligheter
Midler	Aktiviteter
Midler	Egendefinert objekt 04 og høyere
Forespørsel om midler	Fullførte aktiviteter
Forespørsel om midler	Egendefinert objekt 04 og

Overordnet posttype	Relatert posttype
	høyere
Forespørsel om midler	Åpne aktiviteter
Husholdning	Egendefinert objekt 04 og høyere
Lagersporingsrapport	Prøvelager
Lagerperiode	Prøvelager
Kundeemne	Fullførte aktiviteter
Kundeemne	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kundeemne	Åpne aktiviteter
MDF-forespørsel	Aktiviteter
MDF-forespørsel	Egendefinert objekt 04 og høyere
MedEd-hendelse	Fullførte aktiviteter
MedEd-hendelse	Egendefinert objekt 04 og høyere
MedEd-hendelse	Åpne aktiviteter
Meldingsplan	Svar på melding
Meldingsplan	Meldingsplanelementer
Meldingsplanelement	Svar på melding
Meldingsplanelement	Forbindelser for meldingsplanelement
Mål	Forespørsler om akkreditering
Mål	Aktiviteter
Mål	Forespørsler om sertifisering
Mål	Kurspåmeldinger
Mål	Egendefinert objekt 04 og høyere
Mål	Eksamensregistreringer
Mål	Mål
Mål	Salgsmuligheter
Salgsmulighet	Fullførte aktiviteter

Overordnet posttype	Relatert posttype
Salgsmulighet	Egendefinert objekt 04 og høyere
Salgsmulighet	Åpne aktiviteter
Salgsmulighet	Salgsmuligheter for plan
Salgsmulighet	Undersalgsmuligheter
Partner	Forespørsler om akkreditering
Partner	Forretningsplaner
Partner	Fullførte aktiviteter
Partner	Kurspåmeldinger
Partner	Egendefinert objekt 04 og høyere
Partner	Eksamensregistreringer
Partner	Åpne aktiviteter
Periode	Forretningsplaner
Periode	Mål
Polise	Aktiviteter
Polise	Egendefinert objekt 04 og høyere
Polise	Salgsmuligheter
Portefølje	Fullførte aktiviteter
Portefølje	Egendefinert objekt 04 og høyere
Portefølje	Åpne aktiviteter
Program	Egendefinert objekt 04 og høyere
Program	Salgsmuligheter
Prøvetransaksjon	Transaksjonsartikler
Serviceforespørsel	Fullførte aktiviteter
Serviceforespørsel	Egendefinert objekt 04 og høyere
Serviceforespørsel	Åpne aktiviteter

Overordnet posttype	Relatert posttype
Løsning	Egendefinert objekt 04 og høyere
Løsning	Forbindelser for meldingsplanelement
Løsning	Meldingsplanelementer
Forespørsel om spesialpris	Aktiviteter
Forespørsel om spesialpris	Egendefinert objekt 04 og høyere
Kjøretøy	Egendefinert objekt 04 og høyere

Tabellen nedenfor viser forbindelsene der tilgangsnivået Overta primær og tilhørende kombinasjoner (Overta primær, Legge til / overta primær og Legge til / fjerne / overta primær) er tilgjengelige. Forbindelsene i denne tabellen er mange-til-mange-forbindelser.

**MERKNAD:** Hvis du bruker tilgangsnivået Lese/opprette for noen av mange-til-mange-forbindelsene i tabellen nedenfor, anbefales det at du endrer tilgangsnivået Lese/opprette til én av Overta primær-kombinasjonene i de relaterte posttypene.

Overordnet posttype	Relatert posttype
Kampanje	Salgsmuligheter
Kontaktperson	Samtaler
Kontaktperson	Fullførte aktiviteter
Kontaktperson	Åpne aktiviteter
Kontaktperson	Salgsmuligheter
Egendefinert objekt 01	Fullførte aktiviteter
Egendefinert objekt 01	Åpne aktiviteter
Egendefinert objekt 01	Salgsmuligheter
Egendefinert objekt 02	Fullførte aktiviteter
Egendefinert objekt 02	Åpne aktiviteter
Egendefinert objekt 02	Salgsmuligheter
Egendefinert objekt 03	Fullførte aktiviteter
Egendefinert objekt 03	Åpne aktiviteter
Egendefinert objekt 03	Salgsmuligheter

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Eksempler på tilgangsnivåberegninger

Klikk på koblingene nedenfor hvis du vil se noen eksempler på hvordan Oracle CRM On Demand beregner tilgangsrettighetene til brukere:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 1202)
- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær](#) (på side 1207)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker](#) (på side 1210)

Tilgangsrettighetene i eksemplene er basert på bestemte konfigurasjoner av brukerroller, tilgangsprofiler og andre komponenter for tilgangskontroll. Oracle CRM On Demand beregner tilgangsrettighetene for en autentisert bruker hver gang brukeren samhandler med Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand fastsetter tilgangsrettighetene basert på brukerens rolle og alle tilgangsprofilene som er gjeldende via eiertilgangsprofiler, standard tilgangsprofiler, rapporteringshierarkiet, medlemskap i egendefinerte bøker, brukerdelegering og teammedlemskap, som kalles *komponenter for tilgangskontroll*.

**MERKNAD:** Brukere kan være ansatte i selskapet eller ansatte i en partnerorganisasjon. Brukere kan også være eksterne systemer som har tilgang til Oracle CRM On Demand.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212)

## Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet har Amanda Jacobsen rollen Selger. Amanda kan opprette nye firmaer og se alle andre firmaposter. Hun kan opprette salgsmuligheter, men hun kan bare se salgsmuligheter som hun eier, eller som hun er autorisert til å se.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Ja

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Rollen Selger gir Amanda full kontroll over firmaene og salgsmulighetene som hun oppretter, og begrensede rettigheter for poster som hun ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Vise
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Vise
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

I dette eksemplet på beregning av tilgangsrettigheter antas det at det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen. For flere opplysninger om avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team, se [Om tilgangsoverføring via overtagelse av team](#) (se "Om videreføring av tilgang via teamovertagelse" på side 1184).

David Blom har også en selgerrolle i det samme selskapet. David har de samme tilgangsrettighetene som Amanda.

Amanda er eier av Salgsmulighet X, som er koblet til Firma 1. David oppretter en salgsmulighet, Salgsmulighet Y, og kobler også den til Firma 1. Amanda er ikke med i salgsmulighetsteamet.

Når Amanda viser listen over firmaer i selskapet, kan hun se alle firmaene fordi rollen tillater synlighet for alle firmaer, inkludert firmaer hun ikke eier. Tabellen nedenfor viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 for å drille ned til posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1	
Firmadetaljer	
Firmanavn:	Firma 1
Eier:	John Hop
Salgsmuligheter	
Navn på salgsmulighet	Eier
Salgsmulighet X	Amanda Jacobsen

Firmadetaljer: Firma 1		
Salgsmulighet Y		David Blom
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier

### Synlighet for relaterte poster i eksempel 1

Når det skal fastslås hvilke relaterte salgsmulighetsposter Amanda kan se for firmaet i dette eksemplet, undersøkes Amandas tilgangsrettigheter i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

**MERKNAD:** Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter.

I dette eksemplet er svaret ja. Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter, og derfor kan Amanda se firmaet. Siden Amanda ikke er eieren av det overordnede firmaet, brukes Amandas standard tilgangsprofil. Tilgangsnivået for den relaterte salgsmulighetsposttypen i Amandas standard tilgangsprofil er Vise.

- Det fastslås om den overordnede posten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

Hvis svaret på dette spørsmålet er ja (det vil si at én eller flere av Amandas underordnede er medlem av firmateamet), trekkes tilgangsnivået for den relaterte salgsmulighetsposttypen ut for hver av disse underordnede fra den aktuelle tilgangsprofilen. Tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Firmatilgang i den underordnedes teammedlemskap i firmaet, brukes i slike tilfeller (ikke tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Tilgang til salgsmulighet).

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:



- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i brukerrollen.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Salgsmuligheter kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Vise det mest tolerante tilgangsnivået. Tilgangsnivået Overta primær finnes ikke, og derfor vises alle underordnede salgsmulighetsposter, inkludert postene som brukeren ikke er autorisert til å se.

### Handlinger for relaterte poster i eksempel 1

Når en bruker prøver å utføre en handling for en relatert post, må det fastslås om brukeren har riktige tilgangsrettigheter for denne handlingen. I dette eksemplet kan Amanda prøve å lese postdetaljene, redigere posten eller slette posten. To tilfeller tas i betraktning:

- I tilfelle 1 prøver Amanda å utføre en handling for Salgsmulighet X.
- I tilfelle 2 prøver Amanda å utføre en handling for Salgsmulighet Y.

**Tilfelle 1:** Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet X, som hun eier.

Amandas tilgangsrettigheter undersøkes i Oracle CRM On Demand, som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

**MERKNAD:** Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret nei. Selv om Amanda kan se den overordnede firmaposten fordi hun bruker standard tilgangsprofil, brukes ikke denne profilen for salgsmulighetsposten.

- Det fastslås om salgsmulighetsposten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret ja. Amanda eier salgsmuligheten og er derfor i salgsmulighetsteamet. Tilgangsnivået for den primære salgsmulighetsposttypen fra Amandas standard tilgangsprofil (selgers standard tilgangsprofil) er Lese/redigere/slette.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

**2** Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Posttypen Salgsmulighet kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret nei.

**3** I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Lese/redigere/slette det mest tolerante tilgangsnivået.

**Tilfelle 2:** Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet Y, som eies av David Blom.

Amandas tilgangsrettigheter undersøkes i Oracle CRM On Demand, som vist nedenfor:

**1** Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

**MERKNAD:** Hvis flere tilgangsnivåer oppdages fra de forskjellige tilgangskontrollkomponentene, tas alle i betraktning under beregning av tilgangsrettigheter.

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret nei. Selv om Amanda kan se den overordnede firmaposten fordi hun bruker standard tilgangsprofil, brukes ikke denne profilen for salgsmulighetsposten.

- Det fastslås om salgsmulighetsposten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av salgsmulighetsteamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

## 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Posttypen Salgsmulighet kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret nei.

## 3 I Oracle CRM On Demand undersøkes deretter alle tilgangsnivåene som er funnet, og det mest tolerante nivået fastslås. I dette tilfellet er Ingen tilgang det endelige tilgangsnivået.

### Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær](#) (på side 1207)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker](#) (på side 1210)

## Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet har Amanda Jacobsen rollen som Selger i sitt selskap. Amanda kan opprette nye firmaer og se alle andre firmaposter. Hun kan opprette salgsmuligheter, men hun kan bare se salgsmuligheter som hun eier, eller som hun er autorisert til å se.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for posttype for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Ja
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Rollen Selger gir Amanda full kontroll over firmaene og salgsmulighetene hun oppretter, og begrensede rettigheter for poster som hun ikke eier. Rollen Selger krever to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Overta primær
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Overta primær
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig

I dette eksemplet på beregning av tilgangsrettigheter antas det at det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen. For flere opplysninger om avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team, se [Om tilgangsoverføring via overtagelse av team](#) (se "Om videreføring av tilgang via teamovertagelse" på side 1184).

David Blom er også en selger i det samme selskapet. David har de samme tilgangsrettighetene som Amanda.

Amanda er eier av Salgsmulighet X, som er koblet til Firma 1. David oppretter en salgsmulighet, Salgsmulighet Y, og kobler også den til Firma 1. Amanda er ikke med i salgsmulighetsteamet.

Når Amanda viser listen over firmaer i selskapet, kan hun se alle firmaene fordi rollen tillater synlighet for alle firmaer, inkludert firmaer hun ikke eier. Tabellen nedenfor viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 for å drille ned til posten. I dette eksemplet vises bare de relevante feltene og kolonnene.

Firmadetaljer: Firma 1		
Firmadetaljer		
Firmanavn:	Firma 1	
Eier:	John Hop	
Salgsmuligheter		
Navn på salgsmulighet		Eier
Salgsmulighet X		Amanda Jacobsen
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier
Blom	David	Medlem

## Synlighet for relaterte poster i eksempel 2

Når det skal fastslås hvilke relaterte salgsmulighetsposter Amanda kan se for firmaet i dette eksemplet, undersøkes Amandas tilgangsrettigheter i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- 1 Alle aktuelle tilgangsnivåer for den relaterte salgsmulighetsposttypen for denne overordnede firmaposten undersøkes i Oracle CRM On Demand som vist nedenfor:

- Det fastslås om Amanda eier det overordnede firmaet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter.

I dette eksemplet er svaret ja. Amandas rolle tillater henne å lese alle firmaposter, og derfor kan Amanda se firmaet. Siden Amanda ikke er eieren av det overordnede firmaet, brukes Amandas standard tilgangsprofil. Tilgangsnivået for den salgsmulighetsrelaterte posttypen i Amandas standard tilgangsprofil er Overta primær.

- Det fastslås om den overordnede posten er i en bok der Amanda er medlem.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om Amanda er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

- Det fastslås om noen av Amandas underordnede (direkte eller indirekte) er medlem av firmateamet.

I dette eksemplet er svaret nei.

Hvis svaret på dette spørsmålet er ja (det vil si at en eller flere av Amandas underordnede er medlem av firmateamet), trekkes tilgangsnivået for den salgsmulighetsrelaterte posttypen ut for hver av disse underordnede fra den aktuelle tilgangsprofilen. Tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Firmatilgang i den underordnedes teammedlemskap i firmaet, brukes i slike tilfeller (ikke tilgangsprofilen som er tilordnet i feltet Tilgang til salgsmulighet).

- Det fastslås om Amanda har tilgang til firmaposten via delegering.

I dette eksemplet er svaret nei.

- 2 Deretter skjer følgende i Oracle CRM On Demand:

- Det fastslås om Amandas rolle tillater grunnleggende tilgang til salgsmulighetsposter.

I dette eksemplet er svaret ja fordi Har tilgang er valgt for posttypen Salgsmulighet i Amandas rolle.

- Det fastslås om Amandas rolle gir henne rettighet for posttypen Salgsmulighet.

Salgsmuligheter kontrolleres ikke via rettigheter, og derfor virker ikke rettighetene inn på beregningen av Amandas tilgangsrettigheter i dette eksemplet.

- Det fastslås om tilgangsnivået for noen av tilgangsprofilene i beregningen er angitt til Overta primær eller en av kombinasjonene av dette nivået.

I dette eksemplet er svaret ja. Derfor vises følgende salgsmulighetsposter for firmaet:

- Alle koblede salgsmulighetsposter der Amanda er eier.

- Alle koblede salgsmulighetsposter som Amanda har autorisasjon til å se gjennom alle andre tilgangskontrollkomponenter.

Amandas rolle gir henne ikke mulighet til å se salgsmuligheter som hun ikke eier, og hun kan derfor ikke se salgsmuligheten som David Blom opprettet.

### Handlinger for relaterte poster i eksempel 2

Når Amanda prøver å utføre en handling for Salgsmulighet X i dette eksemplet, er beregningen den samme, og utfallet av tilgangsrettighetene er det samme som i Tilfelle 1 i [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 1202). Det siste tilgangsnivået er Lese/redigere/slette.

### Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 1202)
- [Eksempel 3: Sikre data via bøker](#) (på side 1210)

## Eksempel 3: Sikre data via bøker

Dette emnet inneholder et eksempel på hvordan tilgangsrettigheter for brukere beregnes i Oracle CRM On Demand.

I dette eksemplet bruker et selskap egendefinerte bøker til å organisere dataene etter salgsdistrikt. Det brukes to bøker i dette eksemplet: Sørvest og Øst.

Boken Sørvest har tre medlemmer:

- Amanda Jacobsen
- David Blom
- Karl Gundersen

Alle brukere i bok Sørvest har tilgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bokroller.

Boken Øst har tre medlemmer:

- Roger Røed
- Raj Kumar
- John Hop

Alle brukere i bok Øst har tilgangsprofilen Skrivebeskyttet i deres bokmedlemskapspost.

Når en av brukerne oppretter en firma- eller salgsmulighetspost, tilordner en automatisert prosess (arbeidsflyt) riktig bok til posten. Tilordningen er basert på postens attributt for salgsdistrikt.

Alle brukerne har rollen Selger. De kan opprette nye firmaer og salgsmuligheter. De kan se alle firma- og salgsmulighetsposter i sitt salgsdistrikt, men ikke i andre salgsdistrikter.

Tabellen nedenfor viser posttypeinnstillingene for rollen Selger.

Primær posttype	Har tilgang	Kan opprette	Kan lese alle poster
Firma	Ja	Ja	Nei
Salgsmulighet	Ja	Ja	Nei

Alle brukerne har full kontroll over firmaene og salgsmulighetene de oppretter, men de har begrensede rettigheter til poster som de selv ikke eier. Rollen Selger må ha to tilgangsprofiler: en eiertilgangsprofil og en standard tilgangsprofil.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers eiertilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Lese/redigere/slette	Salgsmuligheter	Overta primær
		Bøker	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Lese/redigere/slette	Bøker	Skrivebeskyttet

Tabellen nedenfor viser innstillingene for selgers standard tilgangsprofil.

Primær posttype	Tilgangsnivå	Relatert posttype	Tilgangsnivå
Firma	Skrivebeskyttet	Salgsmuligheter	Overta primær
		Bøker	Skrivebeskyttet
Salgsmulighet	Skrivebeskyttet	Bøker	Skrivebeskyttet

**MERKNAD:** For alle primære posttyper som støtter bøker, er forbindelsen til den bokrelaterte posttypen en én-til-underordnet-forbindelse.

I dette eksemplet antas det at det ikke er merket av for Aktiver overtagelse for overordnet team i selskapsprofilen. For flere opplysninger om avmerkingsboksen Aktiver overtagelse for overordnet team, se [Om tilgangsoverføring via overtagelse av team](#) (se "Om videreføring av tilgang via teamovertagelse" på side 1184).

Når Amanda Jacobsen viser listen over firmaer som er kunder i hennes selskap, kan hun bare se firmaene i boken Sørøst og som er kunder hun eier. Hun kan ikke se andre firmaer.

Tabellen under viser postene som Amanda ser når hun klikker på firmanavnet Firma 1 og foretar en neddrilling i posten. Bare felt og kolonner som er relevante for dette eksemplet, vises.

Firmadetaljer: Firma 1	
Firmadetaljer	
Firmanavn:	Firma 1
Eier:	John Hop
Salgsmuligheter	

Firmadetaljer: Firma 1		
Navn på salgsmulighet		Eier
Salgsmulighet X		Amanda Jacobsen
Salgsmulighet Y		David Blom
Firmateam		
Etternavn	Fornavn	Firmatilgang
Hop	John	Eier

De to salgsmulighetene som Amanda kan se, finnes i boken Sørvest, som hun er medlem av. Også alle andre medlemmer av boken Sørvest kan se disse to salgsmulighetene.

John Hop er medlem av boken Øst. Når John logger seg på Oracle CRM On Demand, kan han også se Firma 1 fordi han eier denne kunden. Han kan derimot ikke se salgsmuligheter som han ikke selv eier, som er knyttet til Firma 1. Tilgangsnivået Overta primær for den salgsmulighetsrelaterte posttypen for firmaer sørger for denne sikkerheten.

Roger Røed og Raj Kumar, som er medlemmer av bok Øst, kan ikke se poster for Firma 1, Salgsmulighet X eller Salgsmulighet Y. De kan ikke se firmaet fordi det ikke finnes i bok Øst, og fordi deres roller ikke gir dem tilgang til å se firmaposter som de selv ikke eier. Av samme grunn kan de heller ikke se Salgsmulighet X eller Salgsmulighet Y fordi disse salgsmulighetene ikke finnes i bok Øst, og fordi deres roller forhindrer dem fra å se salgsmuligheter de ikke eier.

Amanda kan ikke gjøre endringer i Salgsmulighet Y, som David Blom eier. Årsaken til dette er følgende:

- Amanda eier ikke dette firmaet som kunde, og hennes eiertilgangsprofil brukes derfor ikke.
- Amandas rolle gir henne ikke tilgang til salgsmulighetsposter som hun ikke eier, og derfor brukes heller ikke hennes standard tilgangsprofil.
- Den eneste tilgangsprofilen som er aktiv nå, er tilgangsprofilen Skrivebeskyttet som Amanda har som medlem av bok Sørvest.

Derfor er Amandas tilgangsnivå til Salgsmulighet Y Skrivebeskyttet.

### Beslektede emner

Du finner flere eksempler i følgende emner:

- [Eksempel 1: Bruke tilgangsnivået Vise](#) (på side 1202)
- [Eksempel 2: Bruke tilgangsnivået Overta primær](#) (på side 1207)

## Sette opp tilgangsprofiler

Du kan redigere eksisterende tilgangsprofiler, eller du kan legge til tilgangsprofiler ved å gjøre følgende:

- Opprette nye profiler



- Kopiere eksisterende profiler og redigere tilgangsnivåene for dem

**Før du begynner.** Når du skal vise, opprette eller revidere tilgangsprofiler i selskapet, må rollen din ha rettigheten Håndter brukere og tilgang.

### *Slik setter du opp en tilgangsprofil*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Gjør ett av følgende i Tilgangsprofilliste:
  - Hvis du vil opprette en ny profil, klikker du på Ny på tittellinjen.
  - Hvis du vil redigere en eksisterende profil, klikker du på Rediger for profilen du vil redigere.
  - Hvis du vil opprette en ny profil basert på en eksisterende profil, klikker du på Kopier for profilen du vil kopiere.

Veiviseren for tilgangsprofil leder deg gjennom fremgangsmåten.

- 5 I trinn 1, Navn på tilgangsprofil, angir du et navn og en beskrivelse og fyller ut de gjenstående feltene etter behov. De gjenstående feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	<p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting er bare gjeldende i begge følgende situasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Når navnet på en eksisterende tilgangsprofil endres.</li> <li>■ Den eksisterende tilgangsprofilen er allerede oversatt til ett eller flere språk.</li> </ul> <p>I disse situasjonene kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om det oversatte navnet på tilgangsprofilen skal erstattes med det nye navnet eller beholdes uendret. Navnet på tilgangsprofilen vises på følgende måte, avhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis du merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet på språket som det ble skrevet inn på, uavhengig av språket som brukes til å vise listen over tilgangsprofiler. Når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet med standardskriften. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises imidlertid navnet med blå skrift i hakeparenteser.</li> <li>■ Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises imidlertid det opprinnelige</li> </ul>

Felt	Beskrivelse
	oversatte navnet på tilgangsprofilen fortsatt.  Avmerkingsboksen Merk for oversetting har ingen virkning når en ny tilgangsprofil blir lagt til. Når en ny tilgangsprofil blir lagt til, vises det nye navnet automatisk i listen over tilgangsprofiler på alle språk. Når listen over tilgangsprofiler vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet på den nye tilgangsprofilen med standardskriften. Når listen over tilgangsprofiler vises på et annet språk, vises navnet på den nye tilgangsprofilen med blå skrift i hakeparenteser.
Kan gis til teammedlemmer	Hvis du vil gjøre tilgangsprofilen tilgjengelig for tilordning til teammedlemmer, merker du av for dette valget.
Kan gis til bokbrukere	Hvis du vil gjøre tilgangsprofilen tilgjengelig for tilordning til bokbrukere, merker du av for dette valget. Hvis du vil ha flere opplysninger, se <a href="#">Opprette tilgangsprofiler for bøker</a> (på side 1244).
Deaktivert	Hvis du merker av for dette valget, deaktiveres tilgangsprofilen. En deaktivert tilgangsprofil kan ikke brukes i nye tilknytninger med roller, team eller bøker. Den deaktiverte tilgangsprofilen fortsetter imidlertid å fungere som tilgangsprofilen der den tidligere har blitt knyttet til en rolle, et team eller en bok, til du tilordner en annen tilgangsprofil til rollen, teamet eller boken.

**MERKNAD:** Det er som standard merket av for Kan gis til teammedlemmer og Kan gis til bokbrukere i de forhåndsdefinerte tilgangsprofilene Rediger, Fullstendig og Skrivebeskyttet. Når en bruker dermed legger til en annen bruker i et team eller en bok, inneholder plukklisten for tilgangsprofiler som vises i dialogboksen Legg til brukere eller Rediger brukere, disse forhåndsdefinerte tilgangsprofilene. Hvis du vil forhindre brukere fra å tilordne en av disse tre tilgangsprofilene til en bruker i en bok eller en brukerbok i et team, fjerner du det aktuelle merket for denne tilgangsprofilen.

## 1 Gjør følgende i trinn 2, Angi tilgangsnivåer:

**a** Velg tilgangsnivået for de primære posttypene. Du kan velge mellom følgende:

- Skrivebeskyttet
- Lese/redigere
- Lese/redigere/slette

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåer for primære posttyper, se [Om tilgangsnivåer for primære posttyper](#) (på side 1192).

**b** Klikk på koblingen Relaterte opplysninger for å angi tilgangsnivået for relaterte posttyper for en primær posttype.

De fleste posttyper har en kobling av typen Relaterte opplysninger. Relaterte opplysninger vises som koblede poster på postdetaljsidene.

**c** Velg tilgangsnivået for typen relaterte opplysninger.

Plukklisten med valg for tilgangsnivå som vises i tilgangsnivåfeltet for hver relaterte posttype, er avhengig av forbindelsen mellom den relaterte posttypen og den overordnede posttypen. Avhengig av tilgangsnivået du angir i dette feltet og i veiviseren for administrasjon av roller, kan du gi brukere rettigheter eller tilbakekalle brukernes rettigheter til å opprette, oppdatere eller vise poster av denne posttypen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåer for relaterte posttyper, se [Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper](#) (på side 1193).

**MERKNAD:** Hvis du vil opprette en ny salgsmulighet, må Fullstendig angis for tilgangsnivået for den inntektsrelaterte posttypen i posttypen Salgsmulighet.

Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåinnstillingene som er nødvendige for å kunne gjøre om kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#) (på side 175). Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåinnstillingene som er nødvendige for å gjøre om avtaleregistreringer, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer](#) (på side 364).

- d Når du er ferdig med å angi tilgangsnivåene i de relaterte posttypene for en primær posttype, klikker du på Forrige for å gå tilbake til hovedsiden for trinn 2 i veiviseren.
- 2 Når du har angitt tilgangsnivåene for primære posttyper og relaterte posttyper, klikker du på Fullfør for å lagre innstillingene.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Tilgangsprofilhåndtering](#) (på side 1180)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker](#) (på side 1183)
- [Om videreføring av tilgang via teamovertagelse](#) (på side 1184)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 1185)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes](#) (på side 1186)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 1188)
- [Hvordan tilgangsrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes](#) (på side 1189)
- [Arbeide med siden Tilgangsprofiliste](#) (på side 1191)
- [Eksempler på tilgangsnivåberegninger](#) (på side 1202)

## Administrasjon av roller

I Oracle CRM On Demand håndterer du roller på siden Rolleliste og i veiviseren for administrasjon av roller. Du får tilgang til siden Rolleliste og veiviseren for administrasjon av roller fra den globale koblingen for administrasjon, som er tilgjengelig på alle sider i Oracle CRM On Demand.

En *rolle* i Oracle CRM On Demand ligner på en forretningsfunksjon som en bruker utfører i en organisasjon, for eksempel en salgslederfunksjon eller en servicelederfunksjon. Forretningsfunksjonen gir deg visse unike rettigheter og tillatelser i organisasjonen. I sammenheng med Oracle CRM On Demand brukes roller på lignende måte til å skille én forretningsfunksjon fra en annen. Rollene definerer funksjonene i Oracle CRM On Demand som en bruker har rettighetene til å bruke, settet med tillatelser som brukeren får for å arbeide med beskyttede opplysninger, og innstillingene for brukergrensesnittet som viser opplysninger.

**MERKNAD:** Brukere kan være ansatte eller ansatte i en partnerorganisasjon. Brukere kan også være eksterne systemer som har tilgang til Oracle CRM On Demand.

Parametrene som defineres av en rolle, omfatter følgende:

- Rettigheter
- Tilgang til posttyper
- Tilgangsprofiler for rollen
- Innstillinger for brukergrensesnitt, som inkluderer følgende:
  - Faneinnstillinger
  - Sideoppsett
  - Søkeoppsett
  - Hjemmesideoppsett

Hver bruker har én tilordnet rolle. Samme rolle kan tilordnes til flere brukere. Roller har ikke hierarki.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 1218)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)

## Retningslinjer for konfigurasjon av roller

Oracle CRM On Demand har et sett med forhåndsbygde roller som du kan bruke som startpunkt for konfigurasjon av roller for selskapet. Malen for oppsett av brukere og roller inneholder opplysninger om de forhåndsbygde rollene. Posttilgang, rettigheter og standard fanetilgang vises for disse rollene i malen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du finner malene for oppsett av brukere og roller, se [Bruke administratormaler under konfigurasjon](#) (på side 1036).

La oss se på et eksempel på typen rolle du kan konfigurere i Oracle CRM On Demand. I dette eksemplet har selskapet behov for to ulike salgsstyrker: salgsstyrken Kontostyring for kundeproduktbase og salgsstyrken Nysalg. Utegående selgere i salgsstyrken Kontostyring for kundeproduktbase sporer kontoopplysninger om

implementeringene hos kunder. Utegående selgere i salgsstyrken Nysalg sporer kontoopplysninger som profilerer innkjøpsbehovene til prospektfirmaet. Selv om disse to jobbene ligner på hverandre, er typen opplysninger som er mest relevant i det daglige arbeidet, forskjellig. I dette eksemplet kan du konfigurere to roller:

- Rollen Utegående selgere for kundeproduktbase
- Rollen Utegående selgere for nysalg

Du kan basere hver av disse rollene på den forhåndsbygde rollen Utegående selger, og tilpasse de nye rollene ved å legge til ulike sideoppsett for å støtte de unike forretningsbehovene til de to salgsstyrkene.

Du kan fortsette å endre og legge til rolledefinisjoner etter behov, for eksempel som et resultat av organisasjonsendringer eller oppkjøp av et annet selskap. Hvis organisasjonsstrukturen i selskapet ender, kan forretningsfunksjonene til én eller flere ansatte også bli endret. Hvis selskapet kjøper opp et annet selskap, må du kanskje assimilere flere ansatte som brukere i Oracle CRM On Demand.

Følg disse retningslinjene når du konfigurerer roller:

- Finn ut hvordan hver ansatt eller gruppe med ansatte skal bruke Oracle CRM On Demand.

Undersøk jobbfunksjonene til de ansatte for å finne ut følgende:

- Hvilke oppgaver de må fullføre, og hvilke poster de må ha tilgang til
- Hvilken type tilgang de må ha til hver posttype
- Om det finnes poster eller faner de ikke kan ha tilgang til

Noen eksempler på tilgangstyper vises i tabellen nedenfor.

Tilgangstype	Eksempel
Funksjonstilgang	Rollen Intern selger gir tilgang til knappen Gjør om på siden Detaljer om kundeemne.
Posttilgang	Rollen Overordnet gir redigeringstilgang til alle poster for salgsmulighet uavhengig av eieren.
Fanetilgang	Som standard har brukere med rollen Salgs- og markedsføringssjef tilgang til fanene Firmaer og Salgsmuligheter, men har ikke tilgang til fanene Serviceforespørsler og Løsninger.

- Se gjennom egenskapene for hver av de forhåndsbygde rollene for å avgjøre om disse rollene dekker behovet til de ansatte.

Navnene på de forhåndsbygde rollene samsvarer ikke nødvendigvis med jobbtitlene i selskapet. Du må knytte jobbfunksjoner og oppgaver til roller, ikke jobbtitler.

- Slik konfigurerer du rollene:
  - Hvis en forhåndsbygd rolle ligner på den du vil bruke for en gruppe ansatte, oppretter du en ny rolle ved å kopiere den forhåndsbygde rollen. Gi kopien et nytt navn, og rediger deretter kopien etter behov.
  - Hvis ingen roller ligner på den du vil bruke, oppretter du en ny rolle som samsvarer med behovene.

**TIPS:** Bruk malen for oppsett av brukere og roller i dokumenteringen av rollebehovene til gruppene med ansatte. Henviss deretter til den fullførte malen når du oppretter eller redigerer roller og definerer brukere i Oracle CRM On Demand.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 1218)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)

## Arbeide med siden Rolleliste

Du kan utføre handlingene som vises i tabellen nedenfor, på siden Rolleliste.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Legge til en ny rolle	<p>Klikk på Ny rolle på tittellinjen på siden Rolleliste. Veiviseren for administrasjon av roller åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om veiviseren for administrasjon av roller, se <a href="#">Legge til roller</a> (på side 1221).</p>
Legge til en ny rolle ved å kopiere en eksisterende rolle	<p>Velg Kopier på menyen på postnivå ved siden av rollenavnet. Veiviseren for administrasjon av roller åpnes.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om veiviseren for administrasjon av roller, se <a href="#">Legge til roller</a> (på side 1221).</p>
Slette en rolle	<p>Velg Slett på menyen på postnivå ved siden av rollenavnet. Bekreft deretter at du vil slette rollen.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Du kan ikke slette rollen Administrator.</p> <p>Når du sletter en rolle, fortsetter alle brukerne som har fått tilordnet rollen, å ha rollen til du tilordner en annen rolle til dem. Når du har slettet en rolle, kan du imidlertid ikke tilordne denne rollen til brukere.</p>
Velge et språk å vise rollelisten på	<p>Velg språket du vil vise rollelisten på, i feltet Oversettingsspråk på tittellinjen på siden Rolleliste. Du kan vise listen på et hvilket som helst av språkene som selskapet har støtte for i Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis en eksisterende rolle ikke har et oversatt rollenavn, oversettes ikke rollenavnet, og navnet vises i hakeparenteser.</p>

Du kan bruke Alfasek til å filtrere rollelisten. Hvis du vil ha flere opplysninger om Alfasek, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)

## Om tilgang til posttype i roller

Du kan styre tilgangen til primære posttyper for en rolle i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

En primær posttype er en posttype som kan brukes som en uavhengig posttype. De fleste, men ikke alle, primære posttyper kan vises som faner i Oracle CRM On Demand. Det finnes imidlertid noen primære posttyper som ikke kan vises som faner. For eksempel er posttypen Bok en primær posttype (det vil si at bokposter kan opprettes som uavhengige poster). Posttypen Bok kan imidlertid ikke vises som en fane. Posttyper som ikke er primære posttyper, kan ikke vises som faner.

Med enkelte unntak er de primære posttypene som oppfyller følgende kriterier, oppført i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller:

- Selskapet ditt er lisensiert til å bruke posttypen.
- Rollen din har den nødvendige tilgangsrettigheten til posttypen.

Unntakene er posttyper som bare brukes til administrative formål, for eksempel selskapsprofilen, brukerposter, arbeidsflytregler og så videre. Tilgang til slike posttyper styres bare gjennom rettigheter.

For hver primær posttype som er oppført i trinn 2 i veiviseren, er tilgang til posttypen for rollen styrt av følgende tre innstillinger:

- **Har tilgang.** Når avmerkingsboksen Har tilgang i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller er valgt for en primær posttype for en rolle, kan brukere som har denne rollen, få tilgang til poster av denne posttypen. Hvis det ikke er merket av for Har tilgang for en posttype for en rolle, vil brukere som har denne rollen, ikke ha noen form for tilgang til posttypen. Hvis for eksempel avmerkingsboksen Har tilgang ikke er avmerket for posttypen Firma for en rolle, vil brukere som har denne rollen, ikke ha noen form for tilgang til posttypen Firma, inkludert relaterte appleter, søkefunksjoner og annen tilgang til denne posttypen. Følgende kan da skje:
  - Hvis en bruker som ikke har tilgang til posttypen Firma, prøver å knytte en salgsmulighet til en firmapost, vil vedkommende få en feilmelding.
  - Hvis en bruker som ikke har tilgang til posttypen Firma, ser en salgsmulighet som allerede er koblet til et firma, vil ikke brukeren kunne vise noen detaljer om den tilkoblede firmaposten.

**MERKNAD:** Hvis du nekter tilgang til en posttype (ved å la være å merke av for Har tilgang for posttypen i veiviseren for administrasjon av roller), kan du forhindre at en bruker oppretter en post av en annen posttype. Hvis du for eksempel nekter tilgang til en posttype som en bruker må ha tilgang til

for å kunne opprette en post basert på en annen posttype, kan du forhindre at en bruker som har denne rollen, oppretter en slik post.

- **Kan opprette.** Når det er merket av for Kan opprette i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller, kan brukere som har denne rollen, opprette poster av denne typen.

Hvis det ikke er merket av for Kan opprette for en primær posttype, vil brukere som har denne rollen, ikke ha mulighet til å opprette en post av denne typen.

**MERKNAD:** Tilgang til å opprette poster av typen primære poster kontrolleres gjennom denne innstillingen og ikke gjennom tilgangsprofiler. Tilgangsprofiler styrer tilgangen til eksisterende data, så de primære postene må opprettes før du kan bruke tilgangsprofiler til å styre tilgangen til postene.

- **Kan lese alle poster.** Når det merkes av for Kan lese alle poster i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller for en primær posttype for en rolle, kan brukere som har denne rollen, se alle poster av denne posttypen. Hvis det ikke merkes av for Kan lese alle poster for en primær posttype, vil brukere som har denne rollen, vanligvis kunne se poster av denne typen bare hvis de er autorisert til å se posten. Andre tilgangskontrollkomponenter kan påvirke synligheten av poster, for eksempel bøker, team, grupper og ledelseshierarkiet. Gjennom tilgangskontrollkomponenter kan brukere få lesetilgang til poster som de ikke eier. Men hvis ingen andre tilgangskontrollkomponenter gir lesetilgang til postene og det ikke er merket av for Kan lese alle poster, vil brukeren bare se poster som han eller hun selv eier.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 1218)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)

## Om rettigheter i roller

Du tildeler eller tilbakekaller rettigheter til en rolle i trinn 4 i veiviseren for administrasjon av roller. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du legger til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

Rettigheter styrer funksjonene som selskapet ditt har lisens til å bruke i Oracle CRM On Demand. Første gang selskapet tar i bruk Oracle CRM On Demand, blir administratorrollen tildelt alle rettigheter for alle de lisensierte funksjonene. Hver gang en bruker samhandler med Oracle CRM On Demand, vurderer Oracle CRM On Demand settet med rettigheter som er tilordnet til denne brukerens rolle, for å avgjøre om brukeren har de nødvendige rettighetene til å utføre visse funksjoner og få tilgang til visse typer poster. Hvis en rettighet som er tildelt en rolle, senere blir tilbakekalt, vil alle brukere som har denne rollen, bli fratatt muligheten til å bruke funksjonen. Når en rettighet tilbakekalles, vil eventuelle data og konfigurasjonsopplysninger som ble definert av brukeren som hadde rettigheten, ikke gå tapt.

I veiviseren for administrasjon av roller er rettigheter organisert i kategorier. Hver kategori representerer gruppen med rettigheter som utgjør en bestemt funksjonalitet i Oracle CRM On Demand. *Administrasjon:*



*Brukere og tilgangskontroller* er for eksempel en kategori av rettigheter som styrer alle funksjonsområder for brukerstyring og tilgangskontroll.

Hver rettighet er relatert til et eget funksjonsområde innenfor en kategori av rettigheter. Administrer bøker er for eksempel en rettighet som kreves hvis en bruker som har denne rollen, ønsker å opprette, oppdatere, redigere og slette egendefinerte bøker og underbøker, og administrere tilknyttede medlemmer. Hver rettighet viser også kontrollfelt og andre egenskaper som er unike for funksjonen. Hvis du vil vite mer om hvilke rettigheter som er nødvendige for å gi brukere tilgang til en funksjon, kan du se i den elektroniske hjelpen.

**MERKNAD:** Det er ikke tilstrekkelig å tildele en rettighet til en rolle for å gi alle tilgangsrettigheter som gjør det mulig for en bruker å bruke funksjonaliteten. Når du tildeler en rettighet, vil de nødvendige posttypene og funksjonelle detaljene som kreves for funksjonen, vises for rollen. Når for eksempel rettigheten Administrer bøker tildeles til en rolle, vil en bruker som har denne rollen, se posttypen Bøker i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller og i veiviseren for tilgangsprofiler. For å kunne gi brukeren de nødvendige rettighetene til å arbeide med bokposter, må du imidlertid også konfigurere de nødvendige tilgangsnivåene i trinn 2 (Tilgang til posttype) i veiviseren for administrasjon av roller for brukerens rolle og i tilgangsprofilene for rollen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 1218)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Legge til roller](#) (på side 1221)

## Legge til roller

Du kan legge til en rolle i Oracle CRM On Demand ved å gjøre følgende:

- Opprette en ny rolle
- Kopiere en eksisterende rolle, gi nytt navn til kopien og deretter redigere rettighetene og tilgangsrettighetene for kopien

Det er praktisk å kopiere roller hvis du har roller som ligner på hverandre, men vil at ulike sideoppsett skal vises for brukerne. Overordnede i Norge og EMEA vil kanskje vise opplysninger om salgsmulighet på ulike måter, slik at du må bruke ulike felt og sideoppsett for hvert sett med brukere. Hvis du vil opprette denne konfigurasjonen, oppretter du to roller som er basert på standardrollen Overordnet, og gir navn til de nye rollene, *Overordnet – Norge* og *Overordnet – EMEA*. Når du kopierer rollen Overordnet, beholdes tilgangsrettighetene for den opprinnelige rollen av den nye rollen, og du trenger bare å endre sideoppsettene, slik at brukerne som du gir den nye rollen til, får visningene og feltene som er relevante for deres arbeid.

**MERKNAD:** Du må opprette sideoppsettene du vil knytte til rollen. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du oppretter sideoppsett, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1075).

**TIPS:** Vurder å konfigurere en testbruker for hver rolle. Aktiver deretter testbrukeren, og pass på at konfigurasjonene er riktig konfigurert. Ikke aktiver andre brukere før du har fullført alle aktivitetene i forbindelse med brukerkonfigurasjon, inkludert tilgangsrettigheter, rolleinnstillinger, rapporterings- og datadelingshierarkier, arbeidsflytregler og all annen tilpasning av forretningsprosesser. Deaktiver testbrukere når testingen er fullført.

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Kontroller at rollen din har rettigheten Håndter brukere og tilgang.
- Hvis du vil lese retningslinjene for konfigurasjon av roller, se [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du legger til en rolle.

### *Slik legger du til en rolle*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Administrasjon av roller under Administrasjon av roller.
- 4 Velg selskapets primærspråk i feltet Oversettingsspråk på siden Rolleliste.
- 5 Gjør ett av følgende:
  - Hvis du vil opprette en ny rolle ved å kopiere en eksisterende rolle, klikker du på Kopier for rollen du vil kopiere.
  - Hvis du vil opprette en ny rolle som ikke er basert på en eksisterende rolle, klikker du på Ny rolle på tittelinjen på siden.

Veiviseren for administrasjon av roller vises for å lede deg gjennom prosessen. Hvert trinn i veiviseren for administrasjon av roller brukes til å kontrollere bestemte innstillinger for rollen. Alle rolleinnstillingene sammen fastsetter tilgangsrettighetene for brukere som har rollen.

- 6 I trinn 1, Rollenavn, angir du et navn og en beskrivelse og fyller ut de gjenstående feltene etter behov. De gjenstående feltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	<p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting er bare gjeldende i begge følgende situasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Når navnet på en eksisterende rolle endres.</li><li>■ Det eksisterende rollenavnet er allerede oversatt til ett eller flere språk.</li></ul> <p>I disse situasjonene kan du bruke avmerkingsboksen Merk for oversetting til å angi om det oversatte rollenavnet skal erstattes med det nye navnet eller beholdes uendret. Rollenavnet vises på følgende måte, avhengig av om det er merket av for Merk for oversetting eller ikke:</p>

Felt	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis du merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet på språket som det ble skrevet inn på, uavhengig av språket som brukes til å vise rollelisten. Når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet med svart skrift. Når rollelisten vises på et annet språk, vises imidlertid navnet med blå skrift i hakeparenteser.</li> <li>■ Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises det nye navnet når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på. Når rollelisten vises på et annet språk, vises imidlertid det opprinnelige oversatte rollenavnet fortsatt.</li> </ul> <p>Avmerkingsboksen Merk for oversetting har ingen virkning når en ny rolle blir lagt til. Når en ny rolle blir lagt til, vises det nye navnet automatisk i rollelisten på alle språk. Når rollelisten vises på språket som det nye navnet ble skrevet inn på, vises navnet på den nye rollen med svart skrift. Når rollelisten vises på et annet språk, vises navnet på den nye rollen med blå skrift i hakeparenteser.</p>
Standard salgsprosess	<p>(Valgfritt) Hvis du vil angi standard salgsprosess for nye salgsmuligheter som opprettes av brukere som får tilordnet denne rollen, velger du et alternativ i feltet Standard salgsprosess.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om dette valget, se <a href="#">Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere</a> (på side 1326).</p>
Temanavn	<p>(Valgfritt) Hvis du vil angi standardtemaet for rollen, velger du et tema i feltet Temanavn.</p> <p>Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter temaer, se <a href="#">Opprette nye temaer</a> (på side 1140).</p>
Oppsett for handlingslinje	<p>I utgangspunktet brukes standardoppsettet for handlingslinjen for alle roller. Du kan tilordne et annet handlingslinjeoppsett for rollen.</p>
Oppsett for omgjøring av kundeemne	<p>(Valgfritt) Hvis du vil angi et oppsett for omgjøring av kundeemne (for siden Gjør om kundeemne) for brukerne som har fått denne rollen tilordnet, velger du et oppsett i feltet Oppsett for omgjøring av kundeemne.</p> <p>Hvis du ikke velger et oppsett for rollen, brukes standardoppsettet for selskapet for rollen. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter oppsett for omgjøring av kundeemne, se <a href="#">Opprette oppsett for konvertering av kundeemne</a> (på side 1317).</p>

- 1 I trinn 2, Tilgang til posttype, merker du av for hvert tilgangsnivå du vil gi til rollen, for hver posttype. Du kan velge ett eller flere av følgende tilgangsnivåer for hver posttype:

- Har tilgang
- Kan opprette
- Kan lese alle poster

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse tilgangsnivåene, se [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219).

**ADVARSEL:** Hvis du nekter tilgang til en posttype (ved å la være å merke av for Har tilgang for posttypen i veiviseren for administrasjon av roller), kan du forhindre at en bruker oppretter en post av en annen posttype. Hvis du for eksempel nekter tilgang til en posttype som en bruker må ha tilgang til for å opprette en post basert på en annen posttype, kan du forhindre en bruker som har rollen, fra å kunne opprette posten.

**MERKNAD:** Brukere må ha riktige tilgangsnivåinnstillinger for bestemte posttyper for å kunne gjøre om kundeemner eller avtaleregistreringer. Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsnivåene som er nødvendige for å konvertere kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#) (på side 175). Hvis du vil ha opplysninger om tilgangsnivåene som er nødvendige for å gjøre om avtaleregistreringer, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtaleregistreringer](#) (på side 364).

**TIPS:** Når du endrer tilgangsnivåene for en rolle og deretter lagrer endringene, må brukerne som har fått tilordnet rollen, logge av og deretter på på nytt for at endringene i rollen deres skal bli gjeldende.

### 2 I trinn 3, Tilgangsprofiler, velger du tilgangsprofilene du vil tilordne til denne rollen:

Hvis du vil ha flere opplysninger om tilgangsprofiler i roller, se [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181).

### 3 I trinn 4, Rettigheter, merker du av for Tilordne for hver rettighet du vil gi til rollen, eller du fjerner merket for Tilordne for eventuelle rettigheter du vil tilbakekalle fra rollen.

Rettigheter er ordnet alfabetisk etter kategori.

**ADVARSEL:** Hvis det ikke er merket av for Tilordne for en rettighet for rollen Administrator, fjernes i enkelte tilfeller rettigheten fra Oracle CRM On Demand, og selskapsadministratoren kan ikke gi rettigheten til noen andre roller. Hvis du får dette problemet, kontakter du Kundebehandling for Oracle CRM On Demand for å gjenopprette rettigheten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om rettigheter i roller, se [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220).

### 4 I trinn 5, Fanetilgang og -rekkefølge, flytter du fanene til det aktuelle området på siden. Deretter klikker du på pil opp og pil ned under Valgte faner for å angi rekkefølgen til fanene som vises for brukeren som standard.

Fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som du kan gjøre tilgjengelige for rollen, vises under Ikke tilgjengelige faner. Listen over posttyper som vises i dette området, fastsettes av Oracle CRM On Demand. De fleste posttypene som vises i trinn 2 i veiviseren for administrasjon av roller, vises også i denne listen. Andre posttyper, for eksempel Bøker, vises ikke i denne listen siden de ikke kan vises som faner. Fanene som vises under Ikke tilgjengelige faner, er ikke tilgjengelige for brukere som har rollen.

Slik gjør du faner tilgjengelige eller synlige for brukere som har denne rollen

- Flytt faner som du vil at brukere skal kunne se som standard, til området Valgte faner. Dette området inneholder fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som vises som standard for alle brukere som har rollen, første gang de logger på med rollen. Bruk pil opp og pil ned til å angi den innledende rekkefølgen til fanene. Hver bruker som har rollen, kan tilpasse innstillingene slik at fanene ikke lenger vises som standard, eller slik at de vises i en annen rekkefølge. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan brukere kan håndtere sine personlige innstillinger, se Tilpasse applikasjonen.

- Flytt faner som du ikke vil at brukere skal kunne se som standard, men som brukerne kan gjøre synlige selv, til området Tilgjengelige faner. Dette området inneholder fanene for posttype og de egendefinerte Web-fanene som er tilgjengelige for rollen, men som ikke vises som standard. Det vil si at fanene i dette området ikke vises for brukerne før de selv gjør fanene synlige i sitt personlige oppsett (tilgjengelig via koblingen Mitt oppsett). Hver bruker som har rollen, kan tilpasse innstillingene slik at de tilgjengelige fanene vises som standard. Hver bruker kan også angi rekkefølgen som alle fanene skal vises i.
- La fanene som du vil skjule for brukerne, være i fanen Ikke tilgjengelige faner.

**MERKNAD:** Hvis du flytter en fane fra området Ikke tilgjengelige faner eller området Valgte faner, blir fanene bare tilgjengelige for brukeren hvis det er merket av for Har tilgang for posttypen i trinn 2 (Tilgang til posttype) i veiviseren for administrasjon av roller.

**TIPS:** Du kan flytte en rekke faner samtidig ved å merke den første, holde nede SKIFT og klikke på den siste i rekken. Klikk deretter på pil høyre eller pil venstre.

- 5 I trinn 6, Tilknytning av sideoppsett, velger du for hver posttype om sidevisningstypen skal være statisk eller dynamisk. Deretter velger du fra listen over sideoppsettene som er tilgjengelige for denne visningstypen.

Sideoppsett fastsetter feltene og områdene som vises for brukerne på sidene for opprettelse, redigering og detaljer for ulike posttyper. Oracle CRM On Demand kommer med et standard sideoppsett for hver posttype. Standard sideoppsett, som ikke kan slettes, er statiske sideoppsett. Derfor er valget Statisk alltid tilgjengelig i feltet Sidevisningstype. Valget Dynamisk er bare tilgjengelig hvis dynamiske sideoppsett er tilgjengelige for posttypen. Selskapsadministratorer kan opprette flere tilpassede statiske eller dynamiske sideoppsett for posttypen.

Standard sideoppsett og alle sideoppsett som opprettes for posttypen, er tilgjengelige for tilknytning til rollen for hver posttype. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter statiske og dynamiske sideoppsett, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1075)

Standard sideoppsett for en posttype er standard statisk sideoppsett for denne posttypen.

**MERKNAD:** Listen over posttyper som vises i trinn 6 i veiviseren for administrasjon av roller, fastsettes av Oracle CRM On Demand. Det kan hende at du ser posttyper som Brukeradministrasjon og Brukereier, som ikke vises som faner i Oracle CRM On Demand.

- 6 I trinn 7, Tilknytning av søkeoppsett, velger du fra listen over tilgjengelige søkeoppsett for hver posttype.

Listen over tilgjengelige oppsett vises i feltet Navn på søkeoppsett for hver oppførte posttype. Søkeoppsett avgjør hvilke felt (standardfelt og egendefinerte felt) brukerne kan bruke når de søker etter poster, og hvilke felt som vises for brukerne på sider med søkeresultater. Du kan tilordne et søkeoppsett for de fleste primære posttypene som er tilgjengelige som faner for rollen. Du kan også tilordne søkeoppsett til andre posttyper som også kan søkes etter, for eksempel Produkt og Bruker. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter og endrer tilpassede oppsett, se [Behandle søkeoppsett](#) (på side 1110).

- 7 I trinn 8, Tilknytning av hjemmesideoppsett, velger du fra listen over tilgjengelige hjemmesideoppsett for hver posttype.

Standard hjemmesideoppsett og alle hjemmesideoppsett du oppretter for posttypen, er tilgjengelige for tilordning til rollen for hver oppførte posttype. Listen over posttyper inneholder alle primære posttyper som er tilgjengelige som faner for rollen.

Hjemmesideoppsett fastsetter hvilke opplysninger som vises for brukere på hjemmesiden for hver posttype. Oracle CRM On Demand kommer med et standard hjemmesideoppsett for hver primære posttype som kan vises som en fane. Du kan opprette flere tilpassede hjemmesideoppsett for posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du oppretter hjemmesideoppsett, se [Opprette oppsett for hjemmeside for poster](#) (på side 1115).

**8** Klikk på Fullfør.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Administrasjon av roller](#) (på side 1215)
- [Retningslinjer for konfigurasjon av roller](#) (på side 1216)
- [Arbeide med siden Rolleliste](#) (på side 1218)
- [Om tilgang til posttype i roller](#) (på side 1219)
- [Om tilgangsprofiler i roller](#) (på side 1181)
- [Om rettigheter i roller](#) (på side 1220)

## Bokhåndtering

Bøker er en effektiv metode for å organisere og skille poster, slik at brukere kan samarbeide uten å være teammedlemmer for hver post.

Hvis du bruker bøker til å organisere selskapsdataene, kan du søke raskere og mer effektivt etter poster. Bøker kan eksistere sammen med grupper og team. Hvis kravene for å gi tilgang til brukergrupper er ukompliserte og relativt enkle, kan du bruke gruppetilknytning. Hvis kravene for gruppeeierskap for poster imidlertid er mer kompliserte, anbefales det at du bruker bøker.

### Standard brukerbøker

I Oracle CRM On Demand blir en standardbok tilordnet til hver bruker. Denne boken har brukerens navn. Når en post blir tilordnet til en bruker, blir den tilordnet til brukerens standardbok. Når en post eies av et team, representerer teamet settet med standardbøkene til brukerne som er medlemmer i teamet. Brukerbøker blir automatisk knyttet til poster når posten bytter eier, og når teammedlemskapet endres.

### Egendefinerte bøker

Når bokfunksjonaliteten er aktivert, kan du opprette egendefinerte bøker for å organisere dataene i henhold til forretningsformålene. Egendefinerte bøker kalles vanligvis *bøker*. Bøker kan være uavhengige av hverandre, eller du kan organisere dem i hierarkier. Du kan for eksempel opprette bøker for å segmentere dataene i henhold til organisasjonsenheter i virksomheten, for eksempel salgsdistrikter eller produkter. Du kan deretter definere brukere med det aktuelle nivået for tilgang til bøkene.

## Bøker som opprettes automatisk for partnere

Når en partnerpost aktiveres i Oracle CRM On Demand, blir det automatisk opprettet en bok som kan inneholde data, for partnerorganisasjonen. Brukere kan velge bøkene som opprettes automatisk for partnere, i oppslagsvinduet for bøker. Brukerne har tilgang til dette vinduet fra sidene for partnerposter når de er i et bokrelatert element i en partnerpost. Sidene for partnerposter er bare tilgjengelige for brukere i selskapet som eier varemerket. Hvis det er merket av for Tilgang til partner eller Gjensidig tilgang til partner (omvendt) når en partnerforbindelse blir lagt til i en partnerpost, synkroniseres bøkene som ble opprettet automatisk for de relaterte partnerne. Når partnerfirmaer deretter blir tilknyttet i Oracle CRM On Demand, kan partnerbrukerne som er knyttet til hver av de synkroniserte partnerbøkene, vise partnerfirmaene som partnerorganisasjonen er relatert til.

Når en bruker blir lagt til i en partnerorganisasjon, blir brukeren også automatisk knyttet til partnerboken for partnerorganisasjonen.

## Egendefinerte bøker for partnere

Du kan også opprette egendefinerte bøker for partnerorganisasjoner. Du kan tilordne en hvilken som helst kombinasjon av brukere, inkludert brukere fra selskapet som eier varemerket, og brukere i partnerorganisasjoner, til slike egendefinerte bøker etter behov.

## Posttyper som bøker har støtte for

På samme måte som poster av ulike typer kan tilordnes til samme bruker, kan poster av ulike typer tilordnes til samme bok. De følgende posttypene kan tilordnes til bøker:

- Firma
- Akkreditering
- Fordeling
- Applikasjon
- Avtale
- Forretningsplan
- Kampanje
- Sertifisering
- Kontaktperson
- Kurs
- Egendefinerte objekter
- Avtaleregistrering
- Forhandler
- Eksamen
- Finanskonto
- Økonomiplan
- Midler

- Husholdning
- Lagersporingsrapport
- Lagerperiode
- Kundeemne
- MDF-forespørsler
- MedEd-hendelse
- Meldingsplan
- Mål
- Salgsmulighet
- Partner
- Polise
- Portefølje
- Program
- Prøveparti
- Prøvetransaksjon
- Serviceforespørsel
- Smartbesøk
- Løsning
- Forespørsel om spesialpris
- Oppgave
- Kjøretøy

### Bøker i utvelgeren for bok

Hvis utvelgeren for bok er aktivert for selskapet, vises feltet Utvelger for bok i målsatte søk og avanserte søk på tittelinjen på listesider og på hjemmesiden for rapporter. Utvelgeren for bok brukes til å begrense et målsatt søk til en egendefinert bok eller en brukerbok som kan inneholde posten som brukeren vil finne. Plusstegnet (+), som vises i feltet Utvelger for bok, angir at det finnes undernivåer.

**MERKNAD:** Partnerbøker vises bare i utvelgeren for bok for posttypen Partner.

Når du klikker på ikonet ved siden av utvelgeren for bok, vises bokhierarkiet, som er organisert på følgende måte:

- **Alle.** Standard rotknutepunkt for alle bøker, inkludert egendefinerte bøker og brukerbøker.
  - **Bøker.** Standard rotknutepunkt for alle egendefinerte bøker som er opprettet for selskapet.
  - **Brukere.** Standard rotknutepunkt for alle brukerbøker.

Alle, Bøker og Brukere er knutepunkt eller forankringer. De er ikke reelle bøker. Det følgende er et eksempel på et bokhierarki. La oss si at et selskap oppretter et geografisk bokhierarki for Norge. La oss si at en bruker,



Alf Andersen, som har underordnede, også er knyttet til bøkene i det geografiske hierarkiet. Når det gjelder denne brukeren, vises følgende hierarki i utvelgeren for bok under valget Alle:

#### ■ **Bøker**

- **Norge** (Den overordnede boken)
  - **Nord** (Underbok. En underbok kan også være en overordnet bok for et nytt nivå med underbøker.)
  - **Øst** (Underbok)
  - **Vest** (Underbok)
  - **Sør** (Underbok)

#### ■ **Brukere**

- **Alf Andersen** (Bruker som har underordnede)
  - **Lena Larsen** (Underordnet. En underordnet kan også ha underordnede.)
  - **Bjørn Trollvann** (Underordnet)
  - **Pernille Mo** (Underordnet)
  - **Kristian Jakobsen** (Underordnet)

**MERKNAD:** Bøker på laveste nivå i hierarkiet kalles bladknutepunktboke.

Brukeren kan bruke avmerkingsboksen Inkluder underelementer i utvelgeren for bok til å angi at data i underelementer (underordnede og underbøker) skal inkluderes i søket. Avmerkingsboksen Inkluder underelementer er permanent avmerket i utvelgeren for bok for rapporter.

## Velge bøker for søk

Når brukere søker etter poster, velger de boken som inneholder dataene de ønsker å finne. Hvis brukere ikke er sikre på hvilken bok på et bestemt nivå i et bokhierarki som inneholder dataene de er ute etter, velger de neste bok på nivået ovenfor i hierarkiet for søket.

Hvis brukeren merker av for Inkluder underelementer i utvelgeren for bok mens det samtidig er merket av for "Ledersynlighet er aktivert" i selskapsprofilen, inkluderes dataene i underbøkene eller underordnede i søket.

Det følgende er et eksempel på et bokhierarki:

- **Norge**
  - **Nord**
    - Nordområde 1
    - Nordområde 2

Hvis en bruker er usikker på om en post er i Nordområde 1 eller Nordområde 2, velger brukeren boken Nord for søket i stedet for boken Norge.

### Beslektede emner

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du utformer bokstrukturene, oppretter bøker og gjør det mulig for brukere å bruke bøker, se følgende emner:

- [Om å utforme bokstrukturer](#) (på side 1230)
- [Om Web-tjenestestøtte for bøker](#) (på side 1234)
- [Prosess for oppsett av bøker](#) (på side 1234)
- [Verifisere bokoppsett for administratorrollen](#) (på side 1235)
- [Opprette boktyper og bokbrukerroller](#) (på side 1239)
- [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 1240)
- [Knytte brukere til bøker](#) (på side 1242)
- [Opprette tilgangsprofiler for bøker](#) (på side 1244)
- [Aktivere bøker for selskapet](#) (på side 1245)
- [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 1246)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster](#) (på side 1248)
- [Tilordne poster til bøker](#) (på side 1250)
- [Siden Bokhierarki](#) (på side 1251)
- [Bokfelt](#) (på side 1252)
- [Opplysninger om å feilsøke bøker](#) (på side 1253)

## Om å utforme bokstrukturer

Du må planlegge bokhierarkiene nøye for å kunne sette opp en effektiv bokstruktur. Ta hensyn til følgende retningslinjer når du utformer og forbedrer bokhierarkiene for selskapet:

- Ikke opprett egendefinerte bøker som replikerer brukerbøker.
- Fastslå organisasjons- og tilgangsretningslinjene for forretningsdataene.
- Finn ut om bedriftsstrukturen er relevant for dataadministrasjon.
- Fastslå datatilknytningene i selskapet.
- Utform bøkene basert på brukerbehov, og vurder oppgavene der brukere vanligvis bruker bøker.
- Utform bøkene slik at funksjonen Ledersynlighet er aktivert (avmerkingsboks i selskapsprofilen) brukes minst mulig.
- Bruk færrest mulig nivåer i bokhierarkiene.
- Reduser antallet kryssduplikater i bokstrukturen. *Kryssduplisering* er duplisering av poster på tvers av flere bøker.
- Bruk arbeidsflytregler til å automatisere bokhåndtering.

## Brukerbøker

Ulempen ved å opprette egendefinerte bøker som replikerer brukerbøker, er at dataene i egendefinerte bøker og standard brukerbøker må synkroniseres. Denne tilleggsoppgaven øker tjenerbehandlingstiden og har innvirkning på hvor raskt poster hentes.

**MERKNAD:** Én årsak til at et selskap kan vurdere å replikere brukerbøker, er å gi en bruker midlertidig tilgang til en annen brukers data. En bedre måte å dekke dette behovet på er å legge til brukeren som vil ha tilgang til dataene, som en representant for brukeren som eier dataene.

## Datatilgangsbehov

Bokstrukturen må ikke nødvendigvis gjenspeile selskapets bedriftshierarki. Det anbefales i stedet at bokstrukturen nært gjenspeiler hvordan selskapet organiserer dataene. Deler av virksomheten kan være organisert etter geografi, mens andre deler kan være organisert etter produktlinje eller bransje. Legg spesielt merke til tilfeller der følgende gjelder:

- To (eller flere) avdelinger må ikke kunne få tilgang til data som hører til den andre avdelingen.
- To (eller flere) avdelinger må kunne få tilgang til data som hører til den andre avdelingen.

## Relevansen til bedriftsstrukturen

I mange selskaper er det en overordnet organisasjon som har tilgang til alle data i de underordnede organisasjonene. Medlemmer i slike overordnede organisasjoner har vanligvis global tilgang til data på tvers av alle underordnede organisasjoner.

Hvis organisasjonen er strukturert på denne måten, anbefales det at du ikke oppretter bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen på det overordnede organisasjonsnivået. Vurder imidlertid å gjøre følgende:

- Opprette bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen på andre nivåer (for eksempel det underordnede organisasjonsnivået).
- Opprette andre bokhierarkier på det overordnede organisasjonsnivået. Du kan for eksempel opprette en bok eller et bokhierarki på det overordnede organisasjonsnivået der brukerne på dette nivået kan vise salgsmuligheter med betydelig inntekspotensial på tvers av alle underordnede organisasjoner.

## Datatilknytninger

Undersøk fremgangsmåtene som selskapet følger når en bruker overføres fra én avdeling til en annen. Eksempel:

- Hvis dataene som brukeren administrerer, alltid blir flyttet til den nye avdelingen med brukeren, slik at det er en vedvarende tilknytning til dataene, er det best å administrere dataene via posteierskap og team. Vanligvis blir avtaler og oppgaver flyttet med brukeren på alle nivåer. I enkelte salgsmiljøer blir alle kundedataene flyttet med brukeren. Denne datatilknytningen gjelder for små og mellomstore virksomheter og for virksomheter som fokuserer på salg av små mengder med høy verdi.
- Hvis dataene vanligvis er i en fast organisasjon, for eksempel en geografisk organisasjon, slik at det er organisasjonsmessig eierskap av data, er det best å administrere dataene via bøker som gjenspeiler organisasjonsstrukturen.
- Hvis både vedvarende tilknytning og organisasjonsmessig eierskap fortsetter å eksistere en stund etter at brukeren har flyttet til en annen avdeling, kan de to hierarkiene eksistere sammen.

## Brukerbehov og -oppgaver

Når du utformer bokstrukturen, tar du hensyn til oppgavene der brukere oftest bruker bøker, inkludert å arbeide gjennom lister, søke etter poster og opprette og bruke rapporter.

### Arbeide gjennom lister

Det er enklere å identifisere listene som brukerne har behov for, hvis du finner ut hvilke typer lister som brukes oftest, og hva som er de ideelle listene for brukerne. Snakk med brukerne i selskapet når du skal gjøre dette. Hvis ingen bøker i bokstrukturen inneholder alle de nødvendige postene for en ideell liste, mangler det sannsynligvis et hierarki i bokstrukturen. Du kan for eksempel konfigurere både et geografisk hierarki og et produktorientert hierarki.

Hvis brukerne arbeider mye i et bestemt delsett i én bok, oppretter du en underbok for delsettet. Bruk et navn på underboken som brukerne gjenkjenner. Underboken kan også settes som standarden for utvelgeren for bok, slik at brukere slipper å måtte velge den aktuelle boken hver gang. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du angir standarden for utvelgeren for bok, se [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 1246).

### Søke etter poster

Spør brukerne om scenarioene der de slår opp bestemte poster, for å finne ut hvilke søkebehov brukerne i selskapet har. Bokstrukturen og bokstørrelsene bør gjenspeile søkene og søkekriteriene som brukerne oftest bruker.

**MERKNAD:** Hvis du allerede har en bokstruktur på plass og holder på å forbedre den ytterligere, spør du brukerne om de vanligvis kan identifisere at en bestemt post er en del av en bestemt bok i hierarkiet. Hvis brukerne alltid sier at de bare kan være sikre på en bok på et høyere nivå, spør du dem om en ytterligere oppdeling av bokstrukturen gjør at de kan begrense søket ytterligere. Brukere bør bare tvinges til å søke i bøker på høyere nivåer som et unntak til vanlige søk.

Feltene som brukes i et søk, har også innvirkning på hastigheten til søket:

- Du oppnår optimal ytelse hvis du bruker indekserte felt til å søke etter poster i bøker. (Indekserte felt vises med grønn tekst i søkeområdene.)
- Når du bruker ikke-indekserte felt (i stedet for indekserte felt) til å søke etter poster i bøker, går søkene tregere, og ytelsen påvirkes av mengden poster du søker i. (Søkefelt som ikke er indekserte, vises med svart tekst i søkeområder.)

Hvis du for eksempel finner ut at brukere vanligvis søker i kontaktpersonposter basert på indekserte felt, kan antall poster for boken på laveste nivå (kalt bladknutepunkt-boken) være opptil 100 000 for hver posttype. Hvis brukere imidlertid vanligvis søker i kontaktpersonposter basert på ikke-indekserte felt, kan du begrense størrelsen på bladknutepunktbøkene til mellom 20 000 og 30 000 poster for hver posttype.

Datakonfigurasjon varierer fra selskap til selskap. Derfor finnes det ikke noe anbefalt antall poster for bøker. Du må hele tiden holde rede på bokstørrelsen. Bøker gir raskere søk når du reduserer antallet poster det søkes i.

### Opprette og bruke rapporter

Alle brukere unntatt administratorer er underlagt datasynlighetsregler for rapporter. Når en brukerbok eller egendefinert bok angis i utvelgeren for bok for rapportering, er dataene som vurderes for rapporten, som følger:

- Alt innhold i historiske analyser (inkludert historiske analyser som det er tilgang til fra fanene Rapporter og Instrumentpaneler, og rapporter som er innebygd i hjemmesider for poster) er begrenset til boken og omfatter alle undernivåer i den valgte boken. Poster som brukeren eier, eller der brukeren er et medlem i et team, er ikke inkludert med mindre disse postene også er i den valgte boken eller en av underbøkene.
- Sanntidsrapportering er begrenset til data som er direkte knyttet til boken (den egendefinerte boken eller brukerboken) som er valgt i utvelgeren for bok. Hvis den valgte boken har underbøker eller underordnede, blir dataene i underbøkene eller de underordnede ignorert i sanntidsrapporter.

**MERKNAD:** Selv om du vanligvis ikke er nødt til å endre bokstrukturen etter at du har konfigurert den, kan du gjøre det. Ingen nedetid kreves for å gjøre slike endringer, og endringene brukes øyeblikkelig. Endringene gjenspeiles imidlertid ikke øyeblikkelig i dataene i sanntidsrapporter.

Hvis du vil ha flere opplysninger om postsynlighet i rapporter, se [Rapporter](#) (på side 707).

## Ledersynlighet

Når du utformer bokhierarkiene, baserer du utformingene på følgende prinsipper:

- Funksjonen Ledersynlighet er aktivert (avmerkingsboks i selskapsprofilen) brukes minst mulig.  
Valget Ledersynlighet er aktivert lar ledere få tilgang til postene til brukerne som rapporterer til dem, og lar brukere inkludere data i underbøker i søkene.
- Valget Inkluder underelementer brukes sjelden eller aldri i søk i store datamengder. (Antallet poster som utgjør en stor datamengde, varierer fra selskap til selskap og i henhold til søkemønstre.)  
Det er tilfeller der det er nødvendig å bruke valget Inkluder underelementer. Ledere har for eksempel behov for å kjøre lister på brukerbøker som inkluderer deres underordnede, siden de underordnede ikke kan dele data med hverandre. Hvis det er snakk om store mengder, øker søketiden. Du oppnår imidlertid optimal ytelse hvis du velger alternativet Inkluder underelementer bare når det er nødvendig.

## Hierarkinivåer

Bokhierarkier med mange nivåer og poster på alle nivåene, fungerer på en måte som ligner på teamfunksjonaliteten der ledersynlighet er aktivert. Slike hierarkier gir en bra ytelse med små datasett. Etter hvert som datamengdene vokser, gir imidlertid bøker med færre nivåer i hierarkiet (eller uten hierarkinivåer) en mye bedre ytelse enn teamfunksjonalitet.

Hvis ett nivå i bokhierarkiet ikke er av noen ytterligere verdi for datasikkerhet eller dataorganisering, slår du sammen den overflødige boken og underbøkene. Spør bokbrukere om de vanligvis kan identifisere om en post er i den ene eller den andre underboken for samme overordnede bok. Hvis de ikke kan dette, betyr dette at det er best å slå sammen de to underbøkene i den overordnede boken.

Du kan enkelt redusere antallet nivåer i et bokhierarki ved å bruke navnet på den overordnede boken som prefiks for underordnede bøker. Hvis du for eksempel har en underbok som kalles Nord, med en overordnet bok som kalles Nord-Norge, fjerner du den overordnede boken og endrer navnet på underboken til NN – Nord.

## Kryssduplisering

Kryssduplisering er duplisering av poster på tvers av flere bøker. Kryssduplisering er ikke særlig effektivt siden synkronisering er nødvendig, noe som fører til mange skrive- og leseoperasjoner som har innvirkning på tjenerens ytelse. Bruk kryssduplisering minst mulig.

## Automatisert bokhåndtering

Boktilknytningskriterier tilordnes vanligvis til ett eller flere felt i en posttype. Du kan opprette arbeidsflytregler for å reorganisere boktilknytningen automatisk når et av disse feltene endres.

Hvis du for eksempel har et bokhierarki kalt *Salgsdistrikt*, kan du opprette en arbeidsflytregel for å overvåke et felt i en posttype (for eksempel feltet Salgsdistrikt for firmaer), og deretter opprette handlingen Tilordne bok for regelen for å oppdatere boken Salgsdistrikt for posten med en ny bok når verdien i feltet Salgsdistrikt for firmaet endres.

## Om Web-tjenestestøtte for bøker

Bøker kan håndteres via Web-tjenester. Når bøker er aktivert for selskapet, kan WDSL (Web Services Description Language) for bøker lastes ned. For flere opplysninger om Web-tjenester, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

## Prosess for oppsett av bøker

Utfør følgende oppgaver for å sette opp bøker for selskapet:

- 1 Kontakt Kundebehandling, og be om å få bokfunksjonaliteten aktivert for selskapet.  
Når Kundebehandling aktiverer bokfunksjonaliteten for selskapet, blir flere kontroller tilgjengelige for deg i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du verifiserer at disse kontrollene er tilgjengelige, og at rollen Administrator er konfigurert for å bruke bøker, se [Verifisere bokoppsett for administratorrollen](#) (på side 1235).
- 2 Utform bokstrukturen.  
Hvis du vil ha retningslinjer for utforming av bokstrukturen, se [Om å utforme bokstrukturer](#) (på side 1230).
- 3 (Valgfritt) Opprett boktyper og bokbrukerroller.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette boktyper og bokbrukerroller](#) (på side 1239).
- 4 Opprett bøkene og bokhierarkiene.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Opprette bøker og bokhierarkier](#) (på side 1240).
- 5 Knytt brukere til bøker.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Knytte brukere til bøker](#) (på side 1242).
- 6 Aktiver bøker for selskapet.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivere bøker for selskapet](#) (på side 1245).

## 7 Aktiver bøker for brukere og brukerroller.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 1246).

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om bøker og bokstrukturer:

- [Bokhåndtering](#) (på side 1226)
- [Om Web-tjenestestøtte for bøker](#) (på side 1234)
- [Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster](#) (på side 1248)
- [Tilordne poster til bøker](#) (på side 1250)
- [Siden Bokhierarki](#) (på side 1251)
- [Bokfelt](#) (på side 1252)

## Verifisere bokoppsett for administratorrollen

Når du vil aktivere bokfunksjonaliteten for selskapet, gjør kundebehandling følgende:

- Gir administratorrollen rettigheten Håndter bøker og tilgang til bøker
- Konfigurerer tilgangsprofilen for administratoren for å tillate tilgang til bøker

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du verifiserer at administratorrollen er konfigurert for bøker.

### *Slik verifiserer du at administratorrollen er konfigurert for bøker*

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand som en bruker med administratorrollen.
- 2 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 4 Klikk på koblingen Administrasjon av roller under Administrasjon av roller.
- 5 Velg selskapets primærsspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 6 Klikk på koblingen Rediger for administratorrollen.
- 7 Gå til trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for administrasjon av roller, og verifiser at tilgangen til bokposter er den samme som i tabellen nedenfor.

Tabellen nedenfor viser tilgangen til bokposter som kreves for administratorrollen.

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
----------	--------------	---------------	-----------------------

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
Bøker	Valgt	Valgt	Valgt

- 8 Gå til trinn 4, Rettigheter, og verifiser at rettigheten Håndter bøker er valgt.

Tabellen nedenfor beskriver rettigheten Håndter bøker.

Kategori	Rettighet	Beskrivelse
Administrasjon: Brukere og tilgangskontroller	Håndter bøker	Håndterer boktilgang, tilordner massedata til bøker og definerer bokrelaterte arbeidsflyter

**MERKNAD:** En bruker med en rolle der rettigheten Håndter bøker og aktuelle rettigheter for å håndtere brukerroller er inkludert, kan gi denne rettigheten til andre brukerroller. Som ved de fleste administrasjonsoppgaver anbefales det at rettigheten til å håndtere bøker bare gis til selskapsadministratorer.

- 9 Gå tilbake til siden Brukerstyring og tilgangskontroller.

- 10 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.

- 11 Velg selskapets primærspåk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.

- 12 Verifiser at innstillingene for tilgangsprofilene er riktige, som vist nedenfor:

- a Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil for administrator, og verifiser at innstillingene svarer til innstillingene i tabellen nedenfor.
- b Klikk på koblingen Rediger for eiertilgangsprofil for administrator, og verifiser at innstillingene svarer til innstillingene i tabellen nedenfor.

Tabellen nedenfor viser innstillingene for å gi brukere med administratorrollen tillatelse til å håndtere bøker i Oracle CRM On Demand.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Firma	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Akkreditering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Aktivitet	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Fordeling*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Applikasjon*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Bøker	Ikke tilgjengelig	Les/rediger/slett	Les/rediger/slett
Bøker	Underbøker	Vis	Vis
Bøker	Bruker	Fullstendig	Fullstendig



Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Forretningsplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kampanje	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Sertifisering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kontaktperson	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kurs*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Egendefinerte objekter	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Avtaleregistrering*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Forhandler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Eksamen*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Finanskonto*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Økonomiplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Midler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Husholdning*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Lagersporingsrapport *	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Lagerperiode*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kundeemne	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
MDF-forespørsler*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
MedEd-hendelse*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Meldingsplan*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Mål*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Salgsmulighet	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Partner*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Polise*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Portefølje*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Program*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Prøveparti*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil for administrator	Eiertilgangsprofil for administrator
Prøvetransaksjon*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Serviceforespørsel	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Smartbesøk*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Løsning	Bøker	Fullstendig	Fullstendig
Kjøretøy*	Bøker	Fullstendig	Fullstendig

**MERKNAD:** Posttyper som er merket med en stjerne (\*), er ikke tilgjengelige i standardversjonen av Oracle CRM On Demand. Tilgangsinntillingene for disse posttypene er bare relevante hvis posttypene er tilgjengelige.

Tabellen nedenfor beskriver kontrollene som aktiveres via rettigheten Håndter bøker. Du kan få tilgang til hver komponent for å verifisere at alle nødvendige kontroller er tilgjengelige for deg.

Komponent	Kontroller som aktiveres av rettigheten Håndter bøker
Hjemmeside for administrasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koblingen Bokhåndtering er tilgjengelig under Brukerstyring og tilgangskontroller. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Bokhierarki, der du kan opprette, oppdatere og håndtere bøker.</li> <li>Koblingen Bunketilordne bokkø er tilgjengelig under Dataadministrasjonsverktøy. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Bunketilordne bokkø, der detaljer om aktive og fullførte forespørsler for bunketilordninger av bøker vises.</li> </ul>
Siden Applikasjonstilpasning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koblingen Bok er tilgjengelig under Posttypeoppsett. Fra denne koblingen kan du få tilgang til siden Applikasjonstilpasning for bok, der du kan konfigurere bokfelt og bokbrukerfelt, inkludert plukklisterverdier for feltene Boktype og Bokbrukerrolle.</li> </ul>
Veiviser for håndtering av rolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>I trinn 2, Tilgang til posttype, vises valget Bok som et linjeelement.</li> <li>I trinn 4, Rettigheter, vises rettigheten Håndter bøker som et valg.</li> </ul>
Veiviser for tilgangsprofil	<ul style="list-style-type: none"> <li>I trinn 1, Navn på tilgangsprofil, vises avmerkingsboksen Kan gis til bokbrukere.</li> <li>I trinn 2, Angi tilgangsnivåer, skjer følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>Valget Bok vises som et objekt på øverste nivå.</li> <li>Et linjeelement for området for relaterte opplysninger om bøker vises under koblingen Relaterte opplysninger for posttyper som støtter bøker.</li> </ul> </li> </ul>
Siden Selskapsprofil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avmerkingsboksen Aktiver bøker vises under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata på siden.</li> </ul>
Veiviser for sideoppsett	<ul style="list-style-type: none"> <li>I trinn 4, Relaterte opplysninger, vises området for relaterte opplysninger om bøker under Tilgjengelig på siden for alle posttyper som støtter</li> </ul>

Komponent	Kontroller som aktiveres av rettigheten Håndter bøker
(Håndtering av oppsett)	bøker.
Siden Endre navn på posttyper	■ Valget Bok vises som ett av elementene på siden.
Arbeidsflyt	■ Handlingen Tilordne bok vises som et tilgjengelig valg (hvis rettigheten Håndter arbeidsflyt er aktivert for rollen).
Menyen på listesiden	■ Bunketilordne bok vises som ett av menyvalgene for støttede posttyper.

## Opprette boktyper og bokbrukerroller

Som hjelp til å organisere bokstrukturen kan du opprette boktyper og deretter tilordne en type til hver bok du oppretter. Hvis du for eksempel har tenkt å ha et bokhierarki for salgsdistrikter, kan du opprette en boktype med navnet Salgsdistrikt. Feltet Boktype er et redigerbart plukklistefelt som du kan tilpasse etter selskapets behov.

Du kan også opprette bokbrukerroller som du kan tilordne til brukere når du knytter dem til bøker. Bokbrukerroller er ikke det samme som Oracle CRM On Demand-brukerroller. Du kan opprette bokbrukerroller, for eksempel Salgsdistriktsbruker og Salgsdistriktsleder, som skal tilordnes til brukere som arbeider med bokhierarkiet for salgsdistrikter.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter boktyper og bokbrukerroller.

### *Slik oppretter du boktyper og bokbrukerroller*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Bok under Posttypeoppsett.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Applikasjonstilpasning for bok:
  - Klikk på Feltinnstillinger for bok for å opprette boktyper.
  - Klikk på Feltinnstillinger for bokbrukere for å opprette bokbrukerroller.
- 5 Klikk på koblingen Rediger plukkliste for feltet.
- 6 Angi verdiene for plukklisten, og lagre endringene.

For flere opplysninger om hvordan du redigerer plukklistefelt, se [Endre plukklisteverdier](#) (på side 1100).

## Opprette bøker og bokhierarkier

Du oppretter bøker under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.

### Før du begynner:

- Brukerrollen din må ha rettigheten Håndter bøker for at du skal kunne utføre denne prosedyren.
- Før du begynner å opprette bøker og bokhierarkier, bør du lese emnet [Om utforming av bokstrukturer](#) (se "Om å utforme bokstrukturer" på side 1230).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en bok.

### Slik oppretter du en bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på Ny på siden Bokhierarki.
- 4 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger bok, og lagre deretter posten.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for boken.

Felt	Beskrivelse
Boknavn	Den anbefalte maksimumslengden på et boknavn er 60 tegn, på grunn av visningen i bokvelgeren.
Boktype	(Valgfritt) Velg boktypen fra plukklisten.
Overordnet bok	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis det er en rotbok, lar du feltet stå tomt.</li> <li>■ Hvis det er en underbok, klikker du på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok og velger den overordnede boken.</li> </ul>
Kan inneholde data	<p>Gjelder bare for gjeldende bok, ikke for underbøker. Merk av i denne boksen hvis poster skal knyttes til denne boken. Bruk denne funksjonen bare på bøker som inneholder data, for best mulig ytelse.</p> <p><b>MERKNAD:</b> I bokvelgeren, som vises overalt i Oracle CRM On Demand, identifiseres egendefinerte bøker som inneholder data, med et blått dokumentikon. Egendefinerte bøker som ikke kan inneholde data, identifiseres av et gult mappeikon.</p>

- 1 Lagre posten.

## Opprette underbøker

Hvis du vil opprette underbøker for en eksisterende overordnet bok, kan du opprette underbøkene ved hjelp av metoden i forrige prosedyre, eller du kan opprette underbøker slik det er beskrevet i følgende prosedyre.

***Slik oppretter du underbøker for en eksisterende bok***

- 1 Klikk på koblingen for den overordnede boken på siden Bokhierarki.
- 2 Klikk på Ny på tittellinjen for underbøker på siden Bokdetaljer.
- 3 Legg inn opplysningene om boken på siden Rediger bok, og lagre endringene.

**Flytte en bok til en ny overordnet bok**

Du kan endre en bok hvis du vil gjøre den til en underbok for en annen bok, eller du kan flytte en underbok fra én overordnet bok til en annen. Når du endrer den overordnede boken for en bok, endres hierarkiet på følgende måte:

- Den nye overordnede boken gjelder for gjeldende bok og alle underbøker som er underordnet den gjeldende boken.
- Brukere som er tilordnet til den gamle overordnede boken, har ikke lenger tilgang til den gjeldende boken og underbøkene.
- Brukere som er tilordnet til den nye overordnede boken, får tilgang til den gjeldende boken og underbøkene.
- Brukere som er direkte tilordnet til den gjeldende boken, blir ikke påvirket av endringen i den gjeldende boken.

**MERKNAD:** Hvis du vil slette en overordnet bok, må du først fjerne alle underbøker, brukere og data for boken.

**TIPS:** Hvis du vil finne ut hvor mange poster en spesifikk bok inneholder, oppretter du en historisk rapport for hver posttype. For opplysninger om hvordan du oppretter rapporter, se [Rapporter](#) (på side 707).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du flytter en bok til en ny overordnet bok.

***Slik flytter du en bok til en ny overordnet bok***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangskontroller på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Rediger for boken du vil endre, på siden Bokhierarki.
- 4 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok, og velg den nye overordnede boken.
- 5 Lagre endringene.

## Knytte brukere til bøker

Du kan definere hvilke brukere som kan få tilgang til en bok, og hvilket tilgangsnivå hver bruker skal ha til poster i boken. Når du knytter en bruker til en bok, angir du tilgangsprofilen for brukeren når du arbeider i boken. Følgende standardvalg er tilgjengelige:

- **Rediger.** Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.
- **Fullstendig.** Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.
- **Skrivebeskyttet.** Brukeren kan vise postene i boken.

Du kan også opprette egendefinerte tilgangsprofiler for bøker. I plukklissen Tilgangsprofiler på siden Rediger bokbrukere finner du alle tilgangsprofiler der Kan gis til bokbrukere er valgt. For opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se [Opprette tilgangsprofiler for bøker](#) (på side 1244).

Valget Ledersynlighet er aktivert på siden Selskapsprofil og valget Inkluder underelementer i bokvelgeren er tilleggsfaktorer når en brukers tilgang til poster skal fastslås. Når det er merket av for Ledersynlighet er aktivert på siden Selskapsprofil, kan en bruker som utfører et søk, få tilgang til data i underbøker og til data som direkte eller indirekte eies av underordnede brukere, via innstillingen Inkluder underelementer.

Hvilket tilgangsnivå en bruker har til bøker, virker inn på brukerens generelle rettigheter til poster. Følgende eksempler viser hvordan brukerens tilgangsrettigheter fastslås.

### Eksempel 1

John Jensen, en selger, har følgende oppsett i Oracle CRM On Demand:

- Har tilgang til firmaposter via selgerrollen.
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for firmaposttypen i eierens tilgangsprofil
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for firmaposttypen i standard tilgangsprofil
- Er ikke medlem i firmateamet for firmaet ABC Miniprogrammer
- Er knyttet til boken Miniprogrammerere, med tilgangsprofilen Fullstendig for boken

Hvis firmaet ABC Miniprogrammer er i boken Miniprogrammerere, gjør Johns tilgangsrettigheter til posten ABC Miniprogrammer at han kan lese, redigere og slette posten. Han har disse tilgangsrettighetene fordi tilgangskontrollsystemet i Oracle CRM On Demand beregner de mest liberale rettighetene fra alle relevante tilgangsprofiler og bruker disse. I dette tilfellet er tilgangsprofilen for boken angitt til Fullstendig, og den er derfor overordnet tilgangsprofilen for firmaposter.

### Eksempel 2

Tanja Lid, en selger, har følgende oppsett i Oracle CRM On Demand:

- Har tilgang til salgsmulighetsposter via selgerrollen.
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for salgsmulighetsposttypen i eierens tilgangsprofil
- Har tilgangsnivået Skrivebeskyttet for salgsmulighetsposttypen i standard tilgangsprofil
- Er medlem av salgsmulighetsteamet med Rediger angitt i feltet Tilgang til salgsmulighet
- Er knyttet til boken Miniprogrammerere, med tilgangsprofilen Fullstendig for boken

Hvis det er en salgsmulighet i boken Miniprogrammerere, gjør Tanjas tilgangsrettigheter at hun kan lese, redigere og slette posten. Hvis det imidlertid ikke er en salgsmulighet i boken Miniprogrammerere, gjør Tanjas tilgangsrettigheter (fra eiers tilgangsprofil, standard tilgangsprofil og medlemskapet i salgsmulighetsteamet) at hun kan lese og redigere salgsmuligheten, men hun kan ikke slette den.

### Metoder for å knytte brukere til bøker

Det finnes to metoder for å knytte brukere til bøker. Fra en bokpost kan du knytte flere brukere til boken. Fra en brukerpost kan du knytte flere bøker til brukeren.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du knytter flere brukere til en bok via bokposten.

### Slik knytter du flere brukere til en bok

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Bokhåndtering under Brukerstyring og tilgangsroller.
- 3 Klikk på navnekoblingen for boken der du vil knytte til brukere, på siden Bokhierarki.
- 4 Klikk på Legg til brukere i tittellinjen under Bokbrukere på siden Bokdetaljer.
- 5 Velg brukerne du vil knytte til boken, på siden Rediger bokbrukere.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for hver bruker du knytter til boken.

Felt	Beskrivelse
Brukere	<p>Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Bruker, og velg deretter brukeren.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Representanter for en bruker får ikke automatisk tilgang til brukerens bok. Du må også knytte hver representant til boken.</p>
Bokbrukerrolle	<p>(Valgfritt) Velg rollen fra plukklisten.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Bokbrukerrollen er ikke en Oracle CRM On Demand-rolle. For opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se <a href="#">Opprette boktyper og bokbrukerroller</a> (på side 1239).</p>
Tilgangsprofil	<p>Velg tilgangsprofilen som fastslår brukerens tilgangsrettigheter til gjeldende bok og eventuelle underbøker, fra listen over profiler som er aktivert for bøker. Standardvalgene er følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Rediger.</b> Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.</li> <li>■ <b>Fullstendig.</b> Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.</li> <li>■ <b>Skrivebeskyttet.</b> Brukeren kan vise postene i boken.</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> For opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se <a href="#">Opprette tilgangsprofiler for bøker</a> (på side 1244).</p>

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du knytter flere bøker til en bruker via brukerposten.

**Slik knytter du flere bøker til en bruker**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Bruker- og gruppehåndtering.
- 4 Klikk på etternavnet til brukeren du vil knytte til bøker for, i brukerlisten.
- 5 Klikk på Legg til bøker i tittellinjen under Tilordnede bøker på siden Brukerdetaljer.  
**MERKNAD:** Hvis delen Tilordnede bøker ikke er tilgjengelig på siden Brukerdetaljer, klikker du på koblingen Rediger oppsett og legger til delen i sideoppsettet.
- 6 Velg bøkene du vil knytte til brukeren, på siden Rediger tilordnede bøker, og legg inn brukeropplysningene for hver bok.

Tabellen nedenfor beskriver opplysningene du må legge inn for hver bok du knytter til brukeren.

Felt	Beskrivelse
Boknavn	Klikk på ikonet til høyre for feltet Boknavn, velg en bok i bokvelgeren, og klikk på OK.
Bokbrukerrolle	(Valgfritt) Velg rollen fra plukklisen.  <b>MERKNAD:</b> Bokbrukerrollen er ikke en Oracle CRM On Demand-rolle. For opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se <a href="#">Opprette boktyper og bokbrukerroller</a> (på side 1239).
Tilgangsprofil	Velg tilgangsprofilen som fastslår brukerens tilgangsrettigheter til gjeldende bok og eventuelle underbøker, fra listen over profiler som er aktivert for bøker. Standardvalgene er følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Rediger.</b> Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.</li> <li>■ <b>Fullstendig.</b> Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.</li> <li>■ <b>Skrivebeskyttet.</b> Brukeren kan vise postene i boken.</li> </ul> <b>MERKNAD:</b> For opplysninger om hvordan du oppretter egendefinerte tilgangsprofiler for bøker, se <a href="#">Opprette tilgangsprofiler for bøker</a> (på side 1244).

**MERKNAD:** Selv om du knytter en bruker til en bok, får ikke brukeren tilgang til boken. Hvis du vil gi brukere tilgang til bøker, må du aktivere bøker for hver bruker og hver brukerrolle som ønsker tilgang til bøker, slik det er beskrevet i [Aktivere bøker for brukere og brukerroller](#) (på side 1246).

**Opprette tilgangsprofiler for bøker**

Når du knytter en bruker til en bok, velger du en tilgangsprofil som bestemmer brukerens tilgangsrettigheter til poster i boken og eventuelle underbøker. Tilgangsprofilen for boken evalueres med alle de andre tilgangsprofilene for brukeren, og brukeren får de mest tolerante tilgangsrettighetene til en post som er tillatt i



tilgangsprofilene. For flere opplysninger om hvordan tilgangsprofilene samhandler, se [Knytte brukere til bøker](#) (på side 1242).

Standard tilgangsprofiler som kan velges når du knytter en bruker til en bok, vises nedenfor:

- **Rediger.** Brukeren kan lese og oppdatere postene i boken.
- **Fullstendig.** Brukeren kan lese, redigere og slette postene i boken.
- **Skrivebeskyttet.** Brukeren kan vise postene i boken.

Du kan også opprette egendefinerte tilgangsprofiler for bøker. Plukklisten Tilgangsprofiler, som vises på siden Rediger bokbrukere og på siden Rediger tilordnede bøker, inneholder alle tilgangsprofiler der Kan gis til bokbrukere er valgt.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en tilgangsprofil for bøker.

### *Slik oppretter du en tilgangsprofil for bøker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Tilgangsprofiler under Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Opprett en ny tilgangsprofil, eller rediger en eksisterende tilgangsprofil.
- 5 Merk av for Kan gis til bokbrukere i trinn 1 i veiviseren for tilgangsprofil.
- 6 Velg tilgangsnivåene for hver posttype og for relaterte opplysningstyper i trinn 2, Angi tilgangsnivåer.
- 7 Når du er ferdig å opprette eller redigere tilgangsprofilen, klikker du på Fullfør for å lagre endringene.

## Aktivere bøker for selskapet

Når du har konfigurert bokstrukturene, kan du aktivere bøker for selskapet. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for selskapet.

### *Slik aktiverer du bøker for selskapet*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon under Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil under Selskapsprofil.
- 4 Angi følgende valg på siden Selskapsprofil. For flere opplysninger om disse valgene, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038).

- a** Kontroller at Metode for globalt søk er angitt til Målsatt søk under Selskapsinnstillinger. Når Målsatt søk er valgt, vises bokvelgeren i søkedelen på handlingslinjen.
- b** Angi Full synlighet for valget Historiske emneområder under Synlighetsinnstilling for analyse. (Denne innstillingen sørger for at data i bøker synkroniseres med data i databasen som støtter rapporter og instrumentpaneler.)
- c** Kontroller at det er merket av i følgende avmerkingsbokser under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata:

Innstilling	Formål
Aktiver bøker	<p>Bruk dette feltet til å kontrollere om egendefinerte bøker og brukerbøker skal vises i bokvelgeren. Hvis det ikke er merket av for Aktiver bøker, vises bare brukerbøker og bøker for representanter hvis representanter finnes, i bokvelgeren.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Brukerrollen din må ha rettigheten Håndter bøker for at valget Aktiver bøker skal vises på siden Selskapsprofil.</p> <p><b>ADVARSEL:</b> Du kan ikke fjerne merket i denne boksen etter at det er blitt merket av i den. Du kan imidlertid gjøre endringer i bokhierarkiet etter det er merket av for dette valget.</p>
Vis utvelger for bok	Aktiverer bokvelgeren som brukerne kan bruke til å filtrere poster etter bruker, representant eller egendefinert bok.

## Aktivere bøker for brukere og brukerroller

Når du skal aktivere bøker for en bruker, konfigurerer du brukerrollen og standard tilgangsprofil for brukerrollen. Du konfigurerer også brukerposten for hver bruker.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for en brukerrolle. Du må utføre disse trinnene for hver rolle der bøker brukes.

### *Slik aktiverer du bøker for en brukerrolle*

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3** Klikk på koblingen Administrasjon av roller under Administrasjon av roller.
- 4** Velg selskapets primærspåk fra listen Oversettingsspråk.
- 5** Klikk på koblingen for rollen du vil endre.
- 6** Gå til trinn 2, Tilgang til posttype, i veiviseren for administrasjon av roller, og konfigurer tilgangsnivåene for posttypen Bøker.

Tabellen nedenfor viser innstillingene du må konfigurere for å gi brukere (som ikke er administratorer) tilgang til bøker.

Posttype	Har tilgang?	Kan opprette?	Kan lese alle poster?
Bøker	Valgt	Ikke valgt	Ikke valgt

**MERKNAD:** Du må kontrollere at det ikke er merket av for Kan lese alle poster. Hvis det er merket av for dette, har brukeren tilgang til alle bøkene på listesiden Bokhierarki.

- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Naviger til siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 9 Klikk på Tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilhåndtering.
- 10 Velg selskapets primærsspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 11 Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil som brukes for brukerrollen du aktiverer for bøker, og konfigurer innstillingene for å gi tilgang til bøker og relaterte posttyper.

Tabellen nedenfor beskriver de nødvendige innstillingene i standard tilgangsprofil for en brukerrolle, som gir tilgang til bøker for rollen. Ved å konfigurere standard tilgangsprofil får brukerrollen den nødvendige tilgangen til bøker. Du trenger derfor ikke konfigurere eiertilgangsprofilen for rollen.

Posttype	Relatert post	Standard tilgangsprofil
Bøker	Ikke tilgjengelig	Skrivebeskyttet
Bøker	Underbok	Vis  Med denne profilen kan brukeren se alle underbøker på siden Bokdetaljer. Ingen tilgang er standard.
Bøker	Bruker	Skrivebeskyttet  Med denne profilen kan brukeren se alle andre brukere som er knyttet til boken, på siden Bokdetaljer. Ingen tilgang er standard.

- 12 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du aktiverer bøker for en bruker. Du må utføre disse trinnene for hver bruker som bruker bøker.

### *Slik aktiverer du bøker for en bruker*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Brukerstyring under Brukerstyring.
- 4 Klikk på koblingen Rediger for brukeren du vil endre profil for.
- 5 Konfigurer følgende innstillinger under Nøkkelopplysninger om bruker på siden Rediger bruker:
  - **Standardbok for analyse.** Denne innstillingen bestemmer hvilken brukerbok eller egendefinerte bok som vises som standard for brukeren i bokvelgeren på hjemmesiden for rapporter og hjemmesiden for instrumentpaneler. Brukernavnet og ID-en for pålogging er angitt som standard for brukeren du redigerer en post for. Endre innstillingen for posten til den egendefinerte boken eller brukerboken der brukeren som oftest arbeider med rapporter og instrumentpaneler. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til data: Brukeren kan velge en annen bok eller bruker i bokvelgeren.
  - **Standardbok.** Denne innstillingen bestemmer hvilken brukerbok eller egendefinerte bok som vises som standard for brukeren i bokvelgeren, når brukeren arbeider med andre elementer enn rapporter og instrumentpaneler. Alle er angitt som standard. Endre innstillingen til den egendefinerte boken eller brukerboken der brukeren arbeider som oftest, slik at brukeren ikke må velge boken hver gang brukeren ønsker å arbeide med data i boken. Innstillingen for brukerposten begrenser ikke brukerens tilgang til poster: Brukeren kan velge en annen bok eller bruker i bokvelgeren.
- 6 Gjør følgende under Opplysninger om brukersikkerhet på siden Rediger bruker:
  - a Angi verdien for Emneområder for rapportering til Ledersynlighet eller Teamsynlighet.  
**MERKNAD:** Du må velge én av disse verdiene. Ellers vil ikke rapportene inneholde data. Dataene i rapporten påvirkes ikke, enten du velger Ledersynlighet eller Teamsynlighet.
  - b Angi verdien for Historiske emneområder til Full synlighet.
- 7 Klikk på Lagre.

**MERKNAD:** En bruker må være knyttet til en bok for å få tilgang til boken. I tillegg har ikke en brukers representanter automatisk tilgang til bøkene til brukeren. Representantene må også være knyttet til bøkene.

## Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster

Hvis du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig for brukere på detaljsiden for en posttype, må du konfigurere følgende:

- Gjør delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i sideoppsettet for en posttype for brukerrollen.
- Gi brukerrollen tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen i tilgangsprofilen for brukerrollen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gjør delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i et sideoppsett for en posttype.

***Slik gjør du delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig i et sideoppsett for en posttype***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på koblingen for den nødvendige posttypen under Posttypeoppsett.  
Hvis du for eksempel vil gjøre de bokrelaterte opplysningene tilgjengelige på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på koblingen Salgsmulighet.
- 4 Klikk på koblingen til det ønskede sideoppsettet (for eksempel sideoppsett for salgsmulighet) under Sideoppsett.
- 5 Klikk på koblingen Rediger for siden der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig, på siden Sideoppsett for posttypen.
- 6 Gå til trinn 4, Relaterte opplysninger, i veiviseren for sideoppsett, og klikk på pilene for å flytte elementet Bøker til delen Vist.
- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Logg deg av Oracle CRM On Demand, og logg deg deretter på igjen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du gir en brukerrolle tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen.

***Slik gir du en brukerrolle tilgang til bøker som en del med relaterte opplysninger om posttypen***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på Tilgangsprofiler på siden Tilgangsprofilhåndtering.
- 4 Klikk på koblingen Rediger for standard tilgangsprofil som brukes for brukerrollen der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig.
- 5 Gå til trinn 2, Angi tilgangsnivåer, i veiviseren for tilgangsprofil, og klikk på koblingen Relaterte opplysninger for posttypen der du vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig.  
Hvis du for eksempel vil gjøre delen med bokrelaterte opplysninger tilgjengelig på siden Detaljer om salgsmulighet, klikker du på koblingen Relaterte opplysninger ved siden av salgsmulighetsposten.
- 6 Velg tilgangsnivået for bøker i henhold til kravene i brukerrollen.
- 7 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.
- 8 Gjenta trinn 4 til 7 for eiertilgangsprofilen som brukes for brukerrollen du aktiverer for bøker.

## Tilordne poster til bøker

Du kan tilordne poster til bøker på følgende måter:

- En post om gangen (manuelt), ved å velge bokverdien på postdetaljsiden.
- I store partier, ved hjelp av bunkeoppdateringsfunksjonen for poster.

Poster kan også tilordnes til bøker ved hjelp av aktive arbeidsflytregler og betingelser. Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du bruker arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261).

### Før du begynner:

- Hvis du vil tilordne poster til bøker på en postdetaljside, må detaljsideoppsettet for posttypen inneholde området Bøker.
- Hvis du vil bunketilordne poster til bøker, må du ha rettigheten Håndter bøker i brukerrollen.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du tilordner én post til en bok.

### *Slik tilordner du én post til en bok*

- 1 Naviger til detaljsiden for posten.
- 2 Klikk på Legg til på tittellinjen under Bøker på detaljsiden.
- 3 Velg boken som du vil tilordne posten til, i utvelgeren for bok, og klikk på OK.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du bunketilordner poster til bøker.

### *Slik bunketilordner du poster til bøker*

- 1 Klikk på knappen Meny på tittellinjen i listevinduet, og klikk deretter på Bunketilordne bok.
- 2 Klikk på utvelgerknappen ved siden av boksen Målbok i vinduet Bunketilordne bok. Velg deretter boken som du vil tilordne poster til, i bokoppslaget.
- 3 Velg et tilknytningsvalg for postene i listen.

Tilknytningsalternativene du kan velge, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg	Beskrivelse
Legg til	Brukes til å legge til målboken i alle poster. Denne tilordningen påvirker ikke eventuelle tidligere boktilordninger for postene.
Erstatt type	Brukes til å legge til målboken i alle poster, og til å fjerne eventuelle tidligere tilordnede bøker som er av samme type som målboken.  <b>MERKNAD:</b> Boktyper defineres av selskapsadministratoren.

Valg	Beskrivelse
Erstatt alle	Brukes til å legge til målboken i alle poster, og til å fjerne alle tidligere tilordnede bøker, uavhengig av type.
Erstatt bok	Brukes til å angi boken du vil erstatte.  Tilordner poster fra boken du angir her, til målboken. Andre poster påvirkes ikke.
Fjern	Brukes til å fjerne den eksisterende tilordningen til målboken fra alle poster.
Fjern alle	Brukes til å fjerne alle tilordnede bøker fra postene.

- 4 Hvis du velger et annet alternativ enn Legg til i trinn 3, må du nå velge et alternativ for Bruk på. Alternativene du kan velge for Bruk på, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Valg	Beskrivelse
Manuelle tilknytninger	Bruker tilknytningsvalget på alle valgte poster som de eksisterende boktilknytningene ble gjort manuelt for.
Automatiske tilknytninger	Bruker tilknytningsvalget på alle valgte poster som de eksisterende boktilknytningene ble gjort for av arbeidsflyt eller bunke.
Begge	Bruker tilknytningsvalget på alle valgte poster.

- 5 Klikk på Tilordne for å bruke de valgte tilknytningskriteriene.

Vinduet Bunketilordne kø for bok åpnes, der tilknytningsforespørselen vises under Aktive forespørsler. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Siden Bunketilordne kø for bok](#) (på side 1527).

Når forespørselen er behandlet, blir du varslet via e-post.

## Siden Bokhierarki

På siden Bokhierarki vises opplysninger om bøker. Du kan vise delsett med bøker eller vise alle bøker.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av oppgavene du kan utføre på siden Bokhierarki.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Vise et annet delsett med bøker	Klikk på listen på tittelinnen Bokhierarki, og endre valget til et annet delsett med bøker, eller velg Alle bøker hvis du vil vise alle bøker.
Opprette en bok	Klikk på Ny på tittelinnen Bokhierarki. Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger bok, og lagre posten.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en underbok for en eksisterende bok	Klikk på navnekoblingen for den overordnede boken. Klikk på Ny på tittelinnen Underbøker på siden Bokdetaljer. Legg inn opplysningene om boken på siden Rediger bok, og lagre endringene.
Flytte en bok til en ny overordnet bok	Klikk på koblingen Rediger for boken du vil endre. Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet bok på siden Rediger bok, velg den nye overordnede boken, og lagre endringene.
Knytte brukere til en bok	Klikk på navnekoblingen for boken. Klikk på Legg til brukere på tittelinnen Bokbrukere på siden Bokdetaljer. Velg brukerne du vil knytte til boken, på siden Rediger bok, og legg inn brukeropplysningene. For flere opplysninger, se <a href="#">Knytte brukere til bøker</a> (på side 1242).

## Bokfelt

På siden Rediger bok og siden Bokdetaljer vises detaljer for egendefinerte bøker. Du kan endre detaljene for en bok, legge til underbøker i en bok og legge til brukere i en bok.

Tabellen nedenfor inneholder ytterligere opplysninger om noen felt.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om bok</b>	
Boknavn	Navnet til boken.
Overordnet bok	Viser navnet til den overordnede boken hvis boken er en underbok. Hvis boken er en rotbok, er feltet tomt.
Boktype	Bøker kan tilordnes til en boktype for å gjøre det enklere å organisere bokstrukturer. For opplysninger om hvordan du oppretter boktyper, se <a href="#">Opprette boktyper og bokbrukerroller</a> (på side 1239).
Kan inneholde data	Angir om poster kan knyttes til denne boken. For å få bedre ytelse bør det ikke merkes av for bøker som ikke inneholder data, i denne boksen.
Partner	Spesielt for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. For flere opplysninger, se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i <a href="#">dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand</a> (se Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) i Oracle Technology Network.



Felt	Beskrivelse
Partnersted	Spesielt for Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. For flere opplysninger, se <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand</a> (se Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) i Oracle Technology Network.
<b>Del for underbøker</b>	
Boknavn	Navnet på en bok som er en underbok av den gjeldende boken.
Boktype	Boktypen for underboken.
Kan inneholde data	Angir om poster kan knyttes til underboken.
<b>Del for bokbrukere</b>	
Etternavn	Etternavnet til en bruker som er knyttet til denne boken.
Fornavn	Fornavnet til en bruker som er knyttet til denne boken.
Bokbrukerrolle	Brukerens bokrolle for den gjeldende boken. En bokbrukerrolle kan tilordnes en bruker når brukeren er knyttet til en bok. Bokbrukerroller er ikke brukerroller i Oracle CRM On Demand. For opplysninger om hvordan du oppretter bokbrukerroller, se <a href="#">Opprette boktyper og bokbrukerroller</a> (på side 1239).
Tilgangsprofil	Brukerens tilgangsrettigheter til den gjeldende boken og eventuelle underbøker. Velg fra listen over profiler som er aktivert for bøker. For opplysninger om hvordan du oppretter tilgangsprofiler spesielt for bøker, se <a href="#">Opprette tilgangsprofiler for bøker</a> (på side 1244).

## Opplysninger om å feilsøke bøker

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du feilsøker bokfunksjonalitet, se 565278.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

## Gruppehåndtering

Gruppehåndtering er en valgfri funksjon som gir selskapet muligheten til å sette opp team med personer som samarbeider, slik at de kan dele et felles sett med opplysninger.

Når du setter opp grupper i selskapet, kan brukere gjøre følgende:

- Gruppemedlemmer har tilgang til en sammenslått kalender som viser tilgjengeligheten for alle medlemmene i gruppen. Dermed kan ansatte fastsette det beste tidspunktet for planlegging av avtaler og varsle ansatte (og kontaktpersoner) om avtaler.

**MERKNAD:** Brukere må ha rettigheten *Del kalender tilordnet til brukerrollen* for å kunne få tilgang til den sammenslåtte gruppekalenderen. Brukere som har rettigheten *Del kalender*, kan også opprette egendefinerte kalendervisninger. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise andre personers kalendere](#) (på side 144) og [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147).

- Gruppemedlemmer kan dele eierskap av følgende posttyper automatisk:

- Aktivitet
- Firma
- Kontaktperson
- Husholdning
- Salgsmulighet
- Portefølje

De nye postene som et medlem i gruppen oppretter, eies i fellesskap av alle medlemmene i gruppen. Hvis en ansatt for eksempel hører til gruppen XYZ, vises et firma som denne ansatte oppretter, i firmalistene for alle medlemmene i gruppen. Den ansattes navn vises i feltet Eier i denne firmaposten, og gruppenavnet vises i feltet Primærgruppe (hvis selskapsadministratoren har lagt til dette feltet i oppsettet ditt). Alle gruppemedlemmene kan oppdatere posten.

Medlemmene i den gjeldende gruppen har som standard full tilgang til gruppeposter som ble opprettet etter at medlemmet ble med i gruppen. Detaljene om poster for avtale, oppgave og kontaktperson som er merket Privat, kan ikke leses av andre gruppemedlemmer.

**MERKNAD:** For at denne funksjonen skal virke, må du velge alternativet *Standard gruppetilknytning* på siden *Selskapsprofil*. Du må velge alternativet før du oppretter gruppene. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Sette opp grupper](#) (på side 1256).

Denne virkemåten gjelder for grupper:

- Hver bruker kan bare høre til én gruppe.

Etter at en bruker er lagt til i en gruppe, vises ikke lenger brukerens navn i brukerlisten når gruppemedlemmer velges.

- Følgende skjer hvis du velger alternativet for gruppetilknytning i selskapet:

- Poster som eksisterer før en gruppe blir definert, oppdateres ikke med mindre feltet Eier oppdateres med en ny eier som hører til i en gruppe.
- Når en bruker blir med i en gruppe, får brukeren tilgang til gruppens poster. Poster som ble eid av det nye gruppemedlemmet før vedkommende ble med i gruppen, vises ikke automatisk for de eksisterende gruppemedlemmene. Hvis en bruker blir eier av poster etter at brukeren er lagt til i en gruppe, vises de nye postene for andre gruppemedlemmer.

Følgende eksempel illustrerer gruppeposteierskap:

- Bruker 1 og Bruker 2 tilhører Gruppe 1. Bruker 3 tilhører ikke Gruppe 1.
- Bruker 3 eier Firma 31. Bruker 1 og Bruker 2 har ikke tilgang til Firma 31.
- Bruker 3 blir lagt til i Gruppe 1. Bruker 1 og Bruker 2 har ikke tilgang til Firma 31.

- Bruker 3 blir eier av Firma 32. Bruker 1 og Bruker 2 har tilgang til Firma 32.
- Hvis brukere slettes fra en gruppe, blir de fjernet fra alle delte poster som gruppen eier. De har fortsatt tilgang til de private postene.

## Grupper kontra team

Det skilles mellom *Grupper* og *Team* i applikasjonen:

- Grupper settes opp av selskapsadministratoren og gjelder for hele settet med poster over hele selskapet. Gruppefunksjonen må aktiveres av Kundebehandling eller av selskapsadministratoren når selskapet blir klargjort for Oracle CRM On Demand.
- Posteierne eller selskapsadministratorene setter opp team. Team gjelder bare for posttypene som tillater team, inkludert følgende:
  - Firma
  - Akkreditering
  - Applikasjon
  - Forretningsplan
  - Sertifisering
  - Kontaktperson
  - Kurs
  - Egendefinerte objekter
  - Avtaleregistrering
  - Eksamen
  - Husholdning
  - Kundeemne
  - MDF-forespørsel
  - Mål
  - Salgsmulighet
  - Partner
  - Portefølje
  - Serviceforespørsel
  - Forespørsel om spesialpris

Eieren må eksplisitt dele posten ved hjelp av området Team på postdetaljsiden for å sette opp et team som skal ha tilgang til posten.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du setter opp grupper, se [Sette opp grupper](#) (på side 1256).

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om grupper og deling av kalendere:

- [Vise andre personers kalendere](#) (på side 144)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147)

## Sette opp grupper

**Før du begynner.** Gjør følgende:

- Kontroller at rollen din omfatter rettigheten Håndter brukere og tilgang.
- Du kan lære hvordan grupper fungerer ved å se [Gruppehåndtering](#) (på side 1253).

### Sekvens for oppsett av grupper og import av brukere

Følg denne sekvensen når du setter opp grupper:

- 1 Aktiver funksjonen Standard gruppetilknytning.  
**ADVARSEL:** Før du setter opp eller endrer en gruppe, må du aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning (det vil si at du må velge alternativet Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil) selv om du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning. Hvis du ikke aktiverer denne funksjonen før du setter opp eller endrer en gruppe, fungerer ikke gruppen som den skal. Hvis dette skjer, må du slette gruppen, aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning og deretter opprette gruppen på nytt.
- 2 Opprett grupper, og tilordne brukere til gruppene.
- 3 Hvis du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning, men bruker grupper til å la brukere vise sammenslåtte gruppekalendere, deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning når du er ferdig med å opprette grupper og legge til medlemmer i dem.
- 4 Importer postene med standardeieren (brukeren). Dermed videreføres grupper til postene.

### *Slik aktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Selskapsprofil.
- 4 Klikk på Rediger på siden Selskapsprofil.
- 5 Merk av for Standard gruppetilknytning under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata.
- 6 Lagre innstillingene.

**Slik setter du opp en gruppe**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Brukerstyring og tilgangskontroller under Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Klikk på koblingen Felles delingsgrupper under Bruker- og gruppehåndtering på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 4 Klikk på Ny gruppe på siden Gruppeliste.
- 5 Fyll ut de obligatoriske feltene på siden Rediger gruppe.

Felt	Beskrivelse
Navn	Begrenset til 50 tegn. Obligatorisk felt som standard.
Beskrivelse	Begrenset til 255 tegn.

**MERKNAD:** Du kan gi nytt navn til gruppen uten å påvirke eksisterende poster siden applikasjonen bruker den underliggende gruppe-ID-en, ikke gruppenavnet, til å spore gruppeposter. Gruppenavnet må imidlertid være unikt i selskapet.

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Klikk på Legg til medlemmer på siden Gruppedetaljer.
- 8 Klikk på oppslagsikonene, og legg til brukere på siden Gruppemedlemmer.  
Bare brukere som ikke er tilordnet til en gruppe, vises i listen. Hvis du vil vite hvilken gruppe en bruker tilhører, må du gå til brukerens detaljside.
- 9 Lagre posten.
- 10 Hvis du ikke har tenkt å bruke funksjonen Standard gruppetilknytning, men bruker grupper til å la brukere vise sammenslåtte gruppekalendere, deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning når du er ferdig med å opprette grupper og legge til medlemmer i dem.  
Slik deaktiverer du funksjonen Standard gruppetilknytning
  - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b Klikk på koblingen Selskapsadministrasjon.
  - c Klikk på koblingen Selskapsprofil.
  - d Klikk på Rediger på siden Selskapsprofil.
  - e Fjern merket for Standard gruppetilknytning under Synlighetsinnstillinger for selskapsdata.
  - f Lagre innstillingene.

Hvis du senere bestemmer deg for å endre gruppene eller gruppemedlemskapet, må du aktivere funksjonen Standard gruppetilknytning på nytt før du foretar endringene, og deretter deaktivere den når du har foretatt endringene.

### Om å endre innstillingen for Standard gruppetilknytning

Hvis selskapet bestemmer seg for at de ikke lenger vil bruke grupper, følger du denne sekvensen før du deaktiverer funksjonen Standard gruppetilknytning:

- 1 Slett alle brukere unntatt den du vil skal være den primære eieren av gruppens poster.
- 2 Slett gruppen.
- 3 Fjern merket for Standard gruppetilknytning i selskapsprofilen.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om grupper og deling av kalendere:

- [Gruppehåndtering](#) (på side 1253)
- [Vise andre personers kalendere](#) (på side 144)
- [Legge til egendefinerte kalendervisninger](#) (på side 147)

## Håndtering av salgsdistrikt

Du kan sette opp salgsdistrikter og salgsdistriktshierarkier. Et selskap kan for eksempel organisere selgerne i grupper eller salgsdistrikter. Salgsdistriktene kan være basert på geografi, produkter eller bransjer. Hver salgsggruppe er ansvarlig for å håndtere firmaene og salgsmulighetene i salgsdistriktet. Du kan bruke salgsdistriktene du setter opp i Oracle CRM On Demand, som utgangspunkt for å tilordne nye firma- og salgsmulighetsposter. For opplysninger om hvordan du setter opp salgsdistrikter, se [Sette opp salgsdistrikter](#) (se "[Konfigurere salgsdistrikter](#)" på side 1258).

## Konfigurere salgsdistrikter

**Før du begynner:**

- Hvis salgsdistriktene ikke allerede er definert i selskapet, må du fastsette navngivningsreglene og hierarkiet før du registrerer opplysningene i Oracle CRM On Demand. Når du registrerer opplysningene, begynner du fra øverste nivå og legger deretter til de underordnede salgsdistriktene.
- Rollen din må ha rettigheten Håndter salgsdistrikter for at du skal kunne utføre de følgende prosedyrene.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du definerer et salgsdistrikt.

**Slik definerer du et salgsdistrikt**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Styring av salgsdistrikt på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Hierarki for salgsdistrikt:
  - Hvis du vil legge til et salgsdistrikt, klikker du på Nytt salgsdistrikt.
  - Hvis du vil oppdatere opplysninger om salgsdistrikt, klikker du på den aktuelle koblingen i kolonnen Navn på salgsdistrikt, og deretter klikker du på Rediger på siden Detaljer om salgsdistrikt.
- 4 Registrer de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsdistrikt.

Felt	Beskrivelse
Navn på salgsdistrikt	Begrenset til 50 tegn.
Overordnet salgsdistrikt	La dette feltet stå tomt hvis dette er det øverste salgsdistriktet.
Gjeldende kvote	Du kan angi en kvote som er tilordnet til dette salgsdistriktet.
Valuta for salgsdistrikt	Arver selskapets standardvaluta.

- 5 Lagre posten.
- 6 (Valgfritt) Klikk på Ny på tittelinnen Underordnede salgsdistrikter på siden Detaljer om salgsdistrikt for å legge til underordnede salgsdistrikter.

**Slik oppdaterer du det overordnede salgsdistriktet**

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Styring av salgsdistrikt på siden Brukerstyring og tilgangskontroller.
- 3 Velg det underordnede salgsdistriktet på siden Hierarki for salgsdistrikt.
- 4 Klikk på Rediger på siden Detaljer om salgsdistrikt.
- 5 Klikk på oppslagsikonet ved siden av feltet Overordnet salgsdistrikt på siden Rediger salgsdistrikt.
- 6 Velg det overordnede firmaet i oppslagsvinduet.
- 7 Lagre posten.

### *Slik oppdaterer du poster med salgsdistrikt*

Du kan oppdatere feltet for salgsdistrikt på mange ulike måter i en post. Dette er vanligvis en automatisk prosess:

- **Tilordningsstyrer:** Du kan bruke Tilordningsstyrer til å fylle ut dette feltet samt den relaterte eieren og teammedlemmene for posten.
- **Importer:** Når du vil oppdatere eierskap for salgsdistrikt i mange poster, angir du at flagget Tilordne eier på nytt skal utløse tilordningen av poster ved hjelp av Tilordningsstyrer.
- **Manuell:** En bruker kan tilordne salgsdistriktet til en post.

## Forretningsprosesshåndtering

Klikk på et emne hvis du vil ha trinnvise instruksjoner om hvordan du gjør det følgende:

- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 1295)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)
- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 1301)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1303)
- [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 1309)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) (på side 1316)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) (på side 1317)
- [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 1319)
- [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 1325)
- [Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1326)
- [Tilpasse selskapets bransjeliste](#) (på side 1333)



### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilknytningsregler](#) (på side 1306)
- [Håndtering av konvertering av kundeemne](#) (på side 1314)
- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 1261)
- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1299)

## Arbeidsflytkonfigurasjon

Når du skal konfigurere arbeidsflytregler som dekker selskapets forretningsbehov, gjør du følgende:

- 1 Arbeid med alle andelseierne for å planlegge forretningsprosesser.
- 2 Dokumenter alle arbeidsflytreglene og de tilsvarende arbeidsflythandlingene du må konfigurere. For flere opplysninger om komponentene i arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261).
- 3 Logg på Oracle CRM On Demand som selskapsadministrator, og opprett arbeidsflytreglene. For flere opplysninger, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).
- 4 Definer alle nødvendige arbeidsflythandlinger i de nye arbeidsflytreglene. For opplysninger om hvordan du oppretter de forskjellige typene arbeidsflythandlinger, se følgende emner:
  - [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
  - [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)
  - [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
  - [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Om arbeidsflytregler

En *arbeidsflytregel* er en instruksjon til Oracle CRM On Demand om å utføre en eller flere handlinger automatisk hver gang en angitt hendelse inntreffer.

## Om å konfigurere funksjonalitet for arbeidsflytregler

Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for arbeidsflytregler automatisk. Hvis du imidlertid er en eksisterende kunde, må Kundebehandling og selskapsadministratoren konfigurere funksjonaliteten for arbeidsflytregler i Oracle CRM On Demand:

- **Konfigurasjon av Kundebehandling.** Når Kundebehandling konfigurerer funksjonaliteten for arbeidsflytregler, vises koblingen Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering på hjemmesiden for administrasjon. Brukerrollen Administrator har også rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler aktivert. For flere opplysninger om brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).
- **Valget Aktiver arbeidsflyt.** Arbeidsflytregler kan ikke kjøres før selskapsadministratoren har merket av for Aktiver arbeidsflyt på siden Selskapsprofil. For opplysninger om hvordan du konfigurerer selskapsprofilen, se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038).
- **Integreringshendelser.** En *integreringshendelse* er en mekanisme for å utløse eksterne prosesser som er basert på endringer (opprette, oppdatere, slette, knytte til og knytte fra) i postene i Oracle CRM On Demand. Du kan angi hvilke felt i en post du vil spore. Hvis selskapet vil bruke arbeidsflytregler til å opprette integreringshendelser, kontakter du Kundebehandling for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelser og for å angi den totale størrelsen på integreringshendelseskøene som du trenger. Når verdien endres i et felt som spores, registreres endringen i integreringshendelsen. Du kan også angi hvilke integreringshendelseskøer integreringshendelsene skal legges til i. For flere opplysninger om hvordan du håndterer integreringshendelser, se [Om integreringshendelser](#) (på side 1528).
- **Bøker.** Hvis selskapet ønsker å bruke arbeidsflytregler til å oppdatere tilknytninger mellom poster og bøker, kontakter du Kundebehandling for å be om støtte for bokhåndtering. For flere opplysninger om bokhåndtering, se [Bokhåndtering](#) (på side 1226).

## Triggerhendelser og handlinger for arbeidsflytregler

En arbeidsflytregel evalueres når hendelsen som er angitt for regelen (triggerhendelsen), inntreffer. Hvis betingelsene i regelen er oppfylt (eller hvis regelen ikke har betingelser), utføres handlingene som er angitt for regelen. Du kan for eksempel opprette en arbeidsflytregel for å angi at når en salgsmulighet opprettes (triggerhendelsen for arbeidsflytregelen), sendes en e-post til lederen for eieren av salgsmuligheten (handlingen for arbeidsflytregelen). Du kan også angi at e-posten bare skal sendes hvis inntekten for salgsmuligheten er høyere enn et bestemt beløp (betingelsen for arbeidsflytregelen), og du kan angi innholdet i e-posten.

Du kan også konfigurere arbeidsflytregler slik at handlinger utføres når et bestemt tidsrom er passert, eller når en angitt dato og klokkeslett er nådd. For flere opplysninger om tidsbaserte arbeidsflythandlinger, se [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270).

Arbeidsflytregler kan utløses av ett av følgende:

- En post opprettes, oppdateres eller slettes.
- En post knyttes til en annen post eller knyttes fra en annen post.

Tilknytning og atskillelse av triggere for arbeidsflytregler støttes bare for tilknytninger mellom firmaer og kontaktpersoner og mellom salgsmuligheter og kontaktpersoner.

Arbeidsflytregler konfigureres for en post i sin helhet og ikke for enkeltstående felt. Det finnes flere typer triggerhendelser for arbeidsflytregler, men hver arbeidsflytregel har bare én triggerhendelse. Alt etter hvilken triggerhendelse du velger for regelen, kan du angi at Oracle CRM On Demand skal utføre en eller flere handlinger automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

**MERKNAD:** Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen eller triggerhendelsen for regelen. Du kan imidlertid oppdatere arbeidsflytbetingelsen.

Triggerhendelsen for hver regel vises på siden Liste over arbeidsflytregler og på siden Detaljer om arbeidsflytregel. Tabellen nedenfor viser handlingene som er tilgjengelige for hver triggerhendelse.

Triggerhendelse	Tilgjengelige handlinger
Ved lagring av ny post	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-post</li> <li>Opprett oppgave</li> <li>Tilordne en bok</li> <li>Opprett integreringshendelse</li> <li>Vent</li> <li>Oppdater felt etter ventetid</li> </ul>
Ved lagring av endret post	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-post</li> <li>Opprett oppgave</li> <li>Tilordne en bok</li> <li>Opprett integreringshendelse</li> <li>Vent</li> <li>Oppdater felt etter ventetid</li> </ul>
Før sletting av post	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-post</li> <li>Opprett oppgave</li> <li>Opprett integreringshendelse</li> <li>Vent</li> </ul>
Før lagring av endret post	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oppdater verdier</li> </ul>
Etter tilkn. med overordnet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-post</li> <li>Opprett integreringshendelse</li> <li>Vent</li> </ul>
Etter atskil. fra overordnet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-post</li> <li>Opprett integreringshendelse</li> <li>Vent</li> </ul>
Når posten er gjenopprettet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Send e-post</li> <li>Opprett oppgave</li> </ul>

Tre ytterligere arbeidsflythandlinger er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synk. bok for partner

- Synk. partner for bok
- Synkroniser eierpartnerfirma

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse handlingene og hvordan du kan bruke dem, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, som er tilgjengelig fra dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

## Begrensninger som gjelder for arbeidsflytregler og regelhandlinger

Følgende begrensninger gjelder for arbeidsflytregler og regelhandlinger:

- **Betingelser for arbeidsflytregler.** Hvis du definerer betingelser for en arbeidsflytregel, utføres arbeidsflytregelhandlingene bare hvis regelbetingelsene er oppfylt når regelen utløses. Hvis betingelsene ikke er oppfylt, utføres ikke handlingene. Hvis du ikke definerer noen betingelser for en arbeidsflytregel, utføres arbeidsflytregelhandlingene hver gang regelen utløses.
- **Flere handlinger for arbeidsflytregler.** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel. Hvis du prøver å opprette flere enn 25 handlinger for en regel, får du en feilmelding. Når det er flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før den neste handlingen starter. Du kan endre rekkefølgen på handlingene for en regel. For flere opplysninger om arbeidsflythandlinger, se [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268).

**MERKNAD:** Hvis en arbeidsflythandling avsluttes uventet uten at den er fullført, utføres ikke eventuelt gjenværende handlinger for regelen.

- **Posttyper.** Du kan opprette arbeidsflytregler for flere forskjellige posttyper. Hver arbeidsflytregel gjelder imidlertid bare for én posttype. Dette betyr at hvis du oppretter en arbeidsflytregel for en bestemt posttype, og du vil at den samme handlingen skal inntreffe for en annen posttype, må du opprette en arbeidsflytregel til (med samme triggerhendelse, regelbetingelser og handling) for den andre posttypen.
- **Enkeltpostkontekst.** En arbeidsflytregel som utløses når en post opprettes, oppdateres eller slettes, er begrenset til å gjelde i konteksten til en enkeltpost – det vil si at en slik arbeidsflytregel kan få tilgang til og oppdatere felt bare for én post.

**MERKNAD:** Når en arbeidsflytregel utløses av at en post tilknyttes eller atskilles, kan integreringshendelsen som opprettes av arbeidsflyten, inneholde felt både fra den underordnede og den overordnede posten.

## Rekkefølge på arbeidsflytregler

Når du oppretter en arbeidsflytregel, tilordner Oracle CRM On Demand den automatisk til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Rekkefølgenummeret bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer reglene som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Du kan endre rekkefølgen på reglene senere. For flere opplysninger om hvordan du endrer rekkefølgen på arbeidsflytregler, se [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 1295).

## Triggerhendelser for tilknytning og oppheving av tilknytning

Triggerhendelser for tilknytning og atskillelse i arbeidsflytregler støttes bare for tilknytninger mellom firmaer og kontaktpersoner og mellom salgsmuligheter og kontaktpersoner. Dette er handlingene som er tilgjengelige for triggerhendelser for tilknytning og atskillelse:

- Send e-post
- Opprett integreringshendelse
- Vent

Handlingene som kan utløse en arbeidsflytregel for tilknytning eller atskillelse, er beskrevet i tabellen nedenfor. Den inneholder også integreringshendelsene som genereres av arbeidsflytregelen i hvert tilfelle (hvis en handling for integreringshendelse er konfigurert i arbeidsflytregelen).

**MERKNAD:** Flere integreringshendelser kan genereres, avhengig av dataene i postene. Hvis for eksempel en ny kontaktperson som er opprettet for et firma, er den primære kontaktpersonen for firmaet, genereres en ny integreringshendelse (for firmaoppdatering).

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
Opprett en ny kontaktperson for et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Firma: Oppdater Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt
			Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt Firma: Oppdater
Koble en eksisterende kontaktperson til et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Sett inn Kontaktperson: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson: Tilknytt Firma: Oppdater
Fjern en kontaktperson fra et firma.	Firma	Kontaktperson	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
			Web-tjenester	Kontaktperson: Opphev tilknytning Firma: Oppdater
Koble et eksisterende	Kontaktperson	Firma	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Sett inn

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
firma til en kontaktperson.				Firma: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson for firma: Sett inn Kontaktperson: Oppdater
Fjern et firma fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Firma	Brukergrensesnitt	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
			Web-tjenester	Kontaktperson for firma: Slett Kontaktperson: Oppdater (bare primær kontaktperson)
Opprett en ny salgsmulighet for et firma.	Kontaktperson	Salgsmulighet	Brukergrensesnitt	Salgsmulighet: Sett inn Salgsmulighet: Tilknytt
			Web-tjenester	Salgsmulighet: Sett inn Salgsmulighet: Tilknytt Kontaktperson: Oppdater
Fjern en salgsmulighet fra en kontaktperson.	Kontaktperson	Salgsmulighet	Brukergrensesnitt	Salgsmulighet: Opphev tilknytning
			Web-tjenester	Salgsmulighet: Opphev tilknytning
Opprett en ny kontaktperson for en salgsmulighet.  <b>MERKNAD:</b> Denne handlingen er ikke tilgjengelig gjennom brukergrensesnittet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Web-tjenester	Kontaktperson: Sett inn Kontaktperson: Tilknytt

Handling	Overordnet post	Underordnet post	Kanal	Integreringshendelse
Koble en eksisterende kontaktperson til en salgsmulighet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Brukergrensenitt	Salgsmulighet: Oppdater Kontaktrolle for salgsmulighet: Sett inn
			Web-tjenester	Kontaktperson: Tilknytt Salgsmulighet: Oppdater
Fjern en kontaktperson fra en salgsmulighet.	Salgsmulighet	Kontaktperson	Brukergrensenitt	Kontaktrolle for salgsmulighet: Slett Salgsmulighet: Oppdater
			Web-tjenester	Kontaktperson: Opphev tilknytning Salgsmulighet: Oppdater

## Feil i arbeidsflytregelhandlinger

Hvis en arbeidsflytregelhandling ikke fullføres, skjer følgende:

- Hvis en oppdatering av en verdi mislykkes, blokkeres operasjonen som utløste regelen, og ingen av de andre handlingene for arbeidsflytregelen utføres. En feilmelding vises for å varsle brukeren om at operasjonen har mislykkes.
- Hvis en hvilken som helst annen type arbeidsflytregelhandling mislykkes, får brukeren en feilmelding, men operasjonen som utløste regelen, blokkeres ikke, og andre handlinger for regelen utføres.

## Postsynlighet og arbeidsflythandlinger

Når en bruker utfører en handling som utløser en arbeidsflytregel, kan noen av handlingene i arbeidsflytregelen mislykkes hvis brukerens handling fører til at posten ikke lenger er synlig for brukeren.

Eksempel: Du har en arbeidsflytregel som utløses når en endret firmapost lagres. Hvis en bruker som eier en firmapost, tilordner firmaet til en annen bruker, utløses arbeidsflytregelen når firmaposten lagres. Hvis den opprinnelige eieren av posten ikke lenger har tilgang til firmaposten på andre måter, for eksempel via team- eller bokmedlemskap, mislykkes alle arbeidsflythandlinger som må ha tilgang til firmaposten.

## Ventetid

Arbeidsflytregler evalueres i rekkefølge og synkront. Derfor er ikke hele oppdateringsoperasjonen fullført før alle regler er evaluert. Arbeidsflytregler gjør at operasjoner får en viss ventetid (det vil si tiden mellom starten på en operasjon og når den er fullført). Hver oppgave som opprettes av en arbeidsflytregel, kan for eksempel

få så mye som 20 % ventetid for en postoppdatering. Hver e-post som opprettes av en arbeidsflytregel, gir omtrent 5 % mer ventetid.

Uttrykk tar mindre tid å evaluere. For minst mulig ventetid kan du legge til gjensidig utelukkende uttrykk i arbeidsflytbetingelsene. Bygg arbeidsflytreglene trinnvis med tanke på ytelse.

Klikk på et emne hvis du vil vise trinnvise fremgangsmåter for følgende:

- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 1295)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Om arbeidsflythandlinger

Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Du kan opprette følgende typer arbeidsflythandlinger:

- **Tilordne bok.** Handlingen Tilordne bok tilordner en bok til en post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Opprett integreringshendelse.** Handlingen Opprett integreringshendelse sender en integreringshendelse til én eller flere integreringskøer når betingelsene i arbeidsflytregelen er oppfylt og det oppdages en endring i minst ett av feltene som spores med handlingen Opprett integreringshendelse.
- **Opprett oppgave.** Handlingen Opprett oppgave oppretter en oppgave når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Send e-post.** Handlingen Send e-post sender e-post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.
- **Oppdater felt etter ventetid.** Handlingen Oppdater felt etter ventetid oppdaterer et felt i posten som utløste arbeidsflytregelen. Handlingen utføres ved utløpet av ventetiden som er definert i én eller flere ventehandlinger som kommer foran handlingen Oppdater felt etter ventetid i arbeidsflytregelen.
- **Oppdater verdier.** Handlingen Oppdater verdier oppdaterer felt når en post endres, uten å tape opplysningene om den opprinnelige endringen (det vil si opplysninger om når posten ble endret, av hvem og hvilke data som ble endret).
- **Vent.** Handlingen Vent får Oracle CRM On Demand til å forsinke utførelsen av andre (senere) handlinger for en arbeidsflytregel til en viss tid er gått, eller til en bestemt dato og klokkeslett er nådd.



Tre ytterligere arbeidsflythandlinger er bare tilgjengelige i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synk. bok for partner
- Synk. partner for bok
- Synkroniser eierpartnerfirma

Hvis du vil ha flere opplysninger om disse handlingene og hvordan du kan bruke dem, se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, som er tilgjengelig fra [dokumentasjonsbiblioteket for Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

**MERKNAD:** Hvis du angir flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, med start fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Når du har opprettet handlingene for arbeidsflytregelen, kan du endre rekkefølgen på handlingene. For flere opplysninger, se [Endre rekkefølgen på arbeidsflythandlinger](#) (se "Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger" på side 1294).

Når du oppretter handlinger for arbeidsflytregler, bruker du Expression Builder til å velge felt fra poster og til å definere uttrykk for å beregne variabler. Du kan slå sammen postfeltene og variablene i emnet og meldingsteksten i en e-post, emnet og beskrivelsesteksten for en oppgave eller den nye verdien for et felt du vil oppdatere. Du kan også bruke Uttrykksverktøy til å beregne varigheten eller sluttdatoen og -klokkeslettet for en venteperiode i ventehandlinger for arbeidsflytregler. Feltnavn og variabler i uttrykkene som du definerer, erstattes av verdier når arbeidsflytreglene implementeres. For flere opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Om tidsbaserte arbeidsflytregler

Du kan konfigurere arbeidsflytregler slik at handlinger utføres når en tidsgrense er utløpt. Du kan for eksempel konfigurere en regel slik at en handling utføres når forfallsdatoen for en post er passert, eller hvis det ikke har blitt arbeidet på en post på en viss tid.

Når du skal konfigurere en tidsbasert arbeidsflytregel, legger du til en eller flere ventehandlinger for regelen. I hvert tilfelle der du vil at en tidsbasert handling skal utføres, oppretter du en ventehandling som angir tidsperioden for forsinkelsen eller sluttdatoen og -klokkeslettet for forsinkelsen. Du kan angi tidsperioder eller datoer direkte, eller du kan opprette et uttrykk for å beregne perioden eller datoen. Deretter ordner du handlingene for regelen slik at ventehandlingen kommer umiddelbart før handlingen du vil forsinke. Hvis det er behov for flere regler for å dekke et forretningsbehov, må du ordne reglene i henhold til dette for å oppnå målet.

## Om å evaluere arbeidsflytbetingelser på nytt etter ventehandlinger

Ved hjelp av ventehandlinger kan du angi om betingelsen for arbeidsflytregelen skal evalueres på nytt etter at venteperioden er avsluttet. Hvis det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for ventehandlingen, leses posten og evalueres på nytt mot betingelsen for arbeidsflytregelen etter at venteperioden er avsluttet.

Hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt (fordi posten har blitt endret under venteperioden), utføres ikke resten av handlingene for regelen. Som standard er det merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for ventehandlinger.

Hvis du fjerner merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for en ventehandling, leses posten på nytt når venteperioden er avsluttet, og den neste handlingen for regelen utføres uten å kontrollere at posten fortsatt overholder regelbetingelsen. Hvis du har flere ventehandlinger for en regel, må det være merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid for hver handling der du vil at regelbetingelsen skal evalueres på nytt når venteperioden er avsluttet.

## Eksempel på bruk av tidsbaserte arbeidsflytregler

Nedenfor vises et eksempel på hvordan tidsbaserte arbeidsflytregler kan brukes. Du kan bruke tidsbaserte arbeidsflytregler på andre måter, avhengig av forretningsmodellen din.

Tre prioritetsvalg brukes for serviceforespørsler: Standard, Haster og Kritisk. Standard angis automatisk som prioritet for en serviceforespørsel når den opprettes. En forretningsprosess for serviceeskalerting krever følgende handlinger:

- 1 Når en ny serviceforespørsel er opprettet, og hvis statusen for serviceforespørselen ikke oppdateres innen 24 timer, endres prioriteten for serviceforespørselen til Haster, og det sendes en e-post til eieren av serviceforespørselen for å varsle eieren om at serviceforespørselen må oppdateres.
- 2 Hvis det går ytterligere 24 timer uten at statusen for serviceforespørselen endres, skjer følgende:
  - Verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen endres til Kritisk
  - Serviceforespørselen tilordnes til den opprinnelige eierens leder
  - Det sendes en e-post til den opprinnelige eieren av serviceforespørselen og til den nye eieren med beskjed om at serviceforespørselen er tilordnet til eierens leder og at verdien i feltet Prioritet er endret til Kritisk

For å overholde dette kravet konfigurerer selskapsadministratoren en arbeidsflytregel for posttypen for serviceforespørselen på følgende måte:

- 1 Regelutløseren angis til følgende verdi: Ved lagring av ny post.
- 2 Regelbetingelsen angir at statusen for serviceforespørselen ikke er angitt til Venter, på følgende måte:  
[<Status>] <>LookupValue("SR\_STATUS", "Venter")
- 3 Arbeidsflytregelen har følgende handlingsrekkefølge:
  - a En ventehandling som varer i 24 timer, der det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid
  - b En handling av typen Oppdater felt etter ventetid for å endre verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen til Haster
  - c En handling av typen Send e-post for å sende e-post til eieren av serviceforespørselen for å varsle eieren om at prioriteten for serviceforespørselen er endret til Haster og at serviceforespørselen må oppdateres
  - d En ventehandling som varer i 24 timer, der det er merket av for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid
  - e En handling av typen Oppdater felt etter ventetid for å endre verdien i feltet Prioritet i serviceforespørselen til Kritisk
  - f En handling av typen Oppdater felt etter ventetid for å tilordne den opprinnelige eierens leder som ny eier
  - g En handling av typen Send e-post for å sende e-post til eieren av serviceforespørselen og til eierens leder for å varsle dem om at serviceforespørselen er tilordnet på nytt og at prioriteten for serviceforespørselen er endret til Kritisk

Hvis du vil ha trinnvise instruksjoner for hvordan du oppretter handlinger av typene Vent og Oppdater felt etter ventetid i arbeidsflytregler, se [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291) og [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Opprette arbeidsflytregler

**Før du begynner.** Arbeidsflytfunksjonalitet i Oracle CRM On Demand må konfigureres for selskapet, slik det er beskrevet i [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261). Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet i dette emnet, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler - håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

**MERKNAD:** Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen eller triggerhendelsen for regelen. Du kan imidlertid oppdatere arbeidsflytbetingelsen.

### Slik oppretter du en arbeidsflytregel

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Gjør ett av følgende på siden Liste over arbeidsflytregler:
  - Hvis du vil opprette en ny arbeidsflytregel ved å kopiere en eksisterende regel, klikker du på Kopier for arbeidsflytregelen du vil kopiere.
  - Hvis du vil opprette en ny arbeidsflytregel som ikke er basert på en eksisterende regel, klikker du på Ny på tittellinjen.
- 4 Legg inn regelopplysningene i området Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på siden Detaljer om arbeidsflytregel.

Regelfeltene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsflyt	Skriv inn et unikt navn på opptil 50 tegn.
Aktiv	Bruk avmerkingsboksen Aktiv til å aktivere og deaktivere regelen. Et hvilket som helst antall arbeidsflytregler kan være aktive samtidig.
Posttype	<p>Velg posttypen for arbeidsflytregelen.</p> <p>Ved opprettelse, oppdatering og sletting av triggerhendelser er hver arbeidsflytregel bare knyttet til én posttype. Regelen evalueres for denne posttypen, og handlingene utføres for den. Når en regel er opprettet, kan du ikke endre posttypen for regelen.</p> <p>For arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet, velger du posttypen for den underordnede posten. Hvis du for eksempel vil at arbeidsflytregelen skal utløses når en kontaktpersonpost knyttes til en firmapost, velger du Kontaktperson i dette feltet og Firma i feltet Overordnet posttype.</p>
Triggerhendelse	Velg hendelsen som utløser regelen.

Felt	Beskrivelse
	Når denne hendelsen inntreffer for en post av den angitte typen, evalueres regelen. Når en regel er opprettet, kan du ikke endre triggerhendelsen for regelen.  <b>MERKNAD:</b> Triggerhendelsene Etter tilknytning med overordnet og Etter atskillelse fra overordnet støttes bare for posttypene Firma, Kontaktperson og Salgsmulighet. For flere opplysninger, se delen om tilknytning og atskillelse for triggerhendelser i emnet <a href="#">Om arbeidsflytregler</a> (på side 1261).
Rekkefølge	Dette feltet er skrivebeskyttet når du oppretter arbeidsflytregelen. Det bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer regler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Oracle CRM On Demand tilordner automatisk det neste ubrukte nummeret til regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen, men du kan endre rekkefølgen på arbeidsflytreglene senere. For flere opplysninger, se <a href="#">Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler</a> (på side 1295).
Overordnet posttype	Dette feltet vises hvis du velger triggerhendelsen Etter tilknytning med overordnet eller Etter atskillelse fra overordnet.  Velg den overordnede posttypen. Hvis du for eksempel setter opp en arbeidsflytregel som skal utløses når en kontaktpersonpost knyttes til en overordnet firmapost, velger du Firma i dette feltet og Kontaktperson i feltet Posttype.

- 5 Hvis du vil definere en betingelse for arbeidsflytregelen, klikker du på ikonet *fx* i delen om betingelser for arbeidsflytregler på siden og bruker Expression Builder til å definere betingelsen for arbeidsflytregelen. For flere opplysninger om Expression Builder, se [Expression Builder](#) (på side 1550).

**MERKNAD:** Hvis du ikke definerer en betingelse for arbeidsflytregelen, utføres handlingene for regelen hver gang regelen utløses.

Legg merke til følgende når du oppretter betingelser for arbeidsflytregler:

- En betingelse for en arbeidsflytregel kan ha maksimalt 1024 tegn.
- Du kan konfigurere arbeidsflytregler som bare gjelder for bestemte roller eller kanaler. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du begrenser arbeidsflytregler til bestemte roller eller kanaler, se [Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller](#) (på side 1276).
- Du kan finne ut om et felt i en post er oppdatert ved å bruke en betingelse som tilsvarer dataene nedenfor, i arbeidsflytregelen. I dette eksemplet brukes strengen *Ugyldig* til å fastslå om feltet er endret, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i feltet som undersøkes.

```
IfNull ([<FieldName>], "Ugyldig") <> IfNull (PRE("<FieldName>"), "Ugyldig")
```

**ADVARSEL:** Funksjonen PRE returnerer ikke den forrige verdien i et felt hvis funksjonen brukes i en arbeidsflyt eller handling som aktiveres etter en ventehandling. Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen PRE(), se [PRE](#) (på side 1597).

6 (Betinget) Hvis triggerhendelsen for regelen er Før lagring av endret post og posttypen for regelen er Salgsmulighet, gjør du følgende:

- a Angi om lagringen skal avbrytes hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt, i delen Handlinger hvis betingelsen er usann på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- b (Valgfritt) Angi feilmeldingen som skal vises når lagringen blir avbrutt fordi regelbetingelsen ikke er oppfylt.

**MERKNAD:** Valget for å avbryte lagringen er bare tilgjengelig for arbeidsflytregler der triggerhendelsen er Før lagring av endret post og posttypen er Salgsmulighet.

Tabellen nedenfor beskriver valgene under Handlinger hvis betingelsen er usann på siden Detaljer om arbeidsflytregel.

Felt	Beskrivelse
Avbryt lagring	<p>Hvis du merker av i denne boksen, utføres følgende handlinger hvis regelbetingelsen ikke er oppfylt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeidsflytregelen avsluttes.</li> <li>■ Alle resterende arbeidsflytregler basert på samme posttype og som har triggerhendelsen Før lagring av endret post, avsluttes også.</li> <li>■ Alle tidligere endringer i statusen til posten tilbakestilles, med unntak av endringer som er gjort automatisk i Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Den opprinnelige poststatusen gjenopprettes, men hvis posten oppdateres automatisk i Oracle CRM On Demand, vil denne endringen overstyre handlingen Avbryt lagring. Hvis for eksempel den primære kontaktpersonen fjernes fra de relaterte kontaktpersonene i Oracle CRM On Demand, oppdateres opplysningene om primær kontaktperson i den overordnede salgsmulighetsposten. Denne automatiske oppdateringen i Oracle CRM On Demand overstyrer handlingen Avbryt lagring i salgsmulighetsposten.</li> <li>■ Ingen av de resterende arbeidsflytreglene for den samme posttypen som har triggerhendelsen Ved lagring av endret post, utløses.</li> <li>■ En melding returneres på følgende måter: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis regelen utløses av en brukerhandling, vises en melding for brukeren som utførte handlingen som utløste regelen.</li> <li>■ Hvis regelen aktiveres av en Web-tjeneste, returneres en melding til Web-tjenesten som en feilstreng.</li> <li>■ Hvis regelen aktiveres av en importhandling, returneres en melding som en feilstreng til importloggfilen.</li> </ul> </li> </ul> <p>Du kan angi meldingen i feltet Visningsmelding.</p>

Felt	Beskrivelse
	Hvis det ikke er merket av i denne boksen, påvirkes ikke lagringen (og ingen melding returneres) hvis betingelsen for regelen ikke er oppfylt.  Som standard er det ikke merket av for Avbryt lagring.
Visningsmelding	I dette feltet kan du angi meldingen som returneres til brukeren, Web-tjenesten eller importloggfilen hvis betingelsen for regelen ikke er oppfylt, og hvis det er merket av for Avbryt lagring for regelen.  Hvis du ikke angir en melding i dette feltet, returneres en standardmelding.  Maksimalt antall tegn i meldingen er 1999.

### 1 Lagre arbeidsflytregelen.

Når du har lagret regelen, kan du opprette handlinger for regelen. Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel. For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 1295)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller roller

Du kan begrense en arbeidsflytregel til bestemte kanaler eller roller ved å legge til en betingelse i arbeidsflytregelen.

### *Slik forhindrer du at en kanal aktiverer en arbeidsflytregel*

- Bruk funksjonen `ExcludeChannel()` i betingelsesuttrykket.

Hvis du for eksempel vil forhindre at en stor importoperasjon utløser en arbeidsflytregel, bruker du følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen `ExcludeChannel()`, se [ExcludeChannel](#) (på side 1567).

### *Slik begrenser du en arbeidsflytregel til en bestemt rolle*

- Bruk funksjonen `UserValue()` med attributtet `<Role>` i betingelsesuttrykket.

Hvis du for eksempel vil begrense en arbeidsflytregel slik at den bare aktiveres når brukeren som utfører handlingen som utløser regelen, har rollen Administrator og prioriteten i posten er Høy, bruker du følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

```
UserValue(' <Role> ')="Administrator" AND [ <Priority> ]="Høy"
```

Hvis du vil ha flere opplysninger om funksjonen `UserValue()`, se [UserValue](#) (på side 1606).

## Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok

En handling for å tilordne en bok for en arbeidsflytregel tilordner automatisk en bok til en post når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å tilordne en bok.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en handling for å tilordne en bok*

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
  - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
  - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.



For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Tilordne bok.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Klikk på velgerknappen ved siden av feltet Boknavn.
- 7 Velg boken du vil tilordne poster til, i bokoppslaget, og klikk på OK.
- 8 Angi et aktuelt valg for Tilknytningsvalg og Bruk på.  
For en beskrivelse av valgene, se [Tilordne poster til bøker](#) (på side 1250).
- 9 Lagre handlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandling](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)

■ [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse

Hvis handlingen Opprett integreringshendelse finnes i en arbeidsflytregel, sendes automatisk en integreringshendelse til én eller flere integreringskøer når betingelsene i arbeidsflytregelen er oppfylt og det oppdages en endring i minst ett av feltene som spores med handlingen Opprett integreringshendelse.

### Om handlinger av typen Opprett integreringshendelse og Vent

Hvis du vil bruke handlingen Opprett integreringshendelse til å opprette en integreringshendelse som registrerer endringene som gjøres i en post med hendelsen som utløser en arbeidsflytregel, må du plassere handlingen Opprett integreringshendelse før eventuelle ventehandlinger i sekvensen av handlinger i arbeidsflytregelen. Hvis en ventehandling kommer foran handlingen Opprett integreringshendelse i en arbeidsflytregel, forhindrer ventehandlingen at handlingen Opprett integreringshendelse oppdager endringer i posten. Når ventetiden i ventehandlingen utløper, leses posten på nytt før de gjenværende handlingene i regelen utføres, og verdiene i feltene i posten før hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes forrige verdi og gjeldende verdi i et felt for å være den samme, og handlingen Opprett integreringshendelse oppretter ikke en integreringshendelse fordi den ikke finner noen endring i de sporede feltene.

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å opprette en integreringshendelse.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren som er beskrevet her, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en handling for å opprette en integreringshendelse*

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
  - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
  - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Opprett integreringshendelse.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Velg integreringskøene som integreringshendelsene skal skrives til.
- 7 Lagre arbeidsflythandlingen.

Hvis utløseren for handlingen er Før sletting av post, kreves ingen ytterligere konfigurering, og du kan hoppe over resten av trinnene i denne prosedyren. Ellers fortsetter du med resten av trinnene.

- 8 Klikk på Konfigurer ved siden av handlingsnavnet på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 9 Merk av for Spor endringer for hvert felt du vil spore, på siden Feltsporing.

**MERKNAD:** I tillegg til feltene som er valgt på siden Feltsporing for arbeidsflythandlingen, spores også felt som er merket som obligatoriske felt i feltinnstillingene for posttypen (på sidene for applikasjonstilpasning), i integreringshendelsene som arbeidsflythandlingen genererer for posttypen. Hvis du vil ha flere opplysninger om obligatoriske felt og hvordan de konfigureres, se [Om felthåndtering](#) (på side 1078) og [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

Hvis du vil ha flere opplysninger om integreringshendelser, se [Om integreringshendelser](#) (på side 1528).

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandling](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

■ [Om integreringshendelser](#) (på side 1528)

## Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave

En handling for å opprette en oppgave for en arbeidsflytregel oppretter en oppgave automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

## Om konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter

Handlingen Opprett oppgave er tilgjengelig for posttypen Aktivitet, slik at du kan konfigurere arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver når nye aktivitetsposter lagres eller eksisterende aktivitetsposter oppdateres, slettes eller gjenopprettes. Oppfølgingsoppgaver som opprettes for aktivitetsposter, utløser ingen påfølgende arbeidsflytregler som er basert på posttypen Aktivitet. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter](#) (på side 1283).

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å opprette en oppgave.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en handling for å opprette en oppgave*

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
  - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
  - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Opprett oppgave.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.
- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.

- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

**MERKNAD:** Hvis du velger Relativ bruker i post i feltet Eier for oppgaven, og eieren av oppgaven er en inaktiv bruker, opprettes ikke oppgaven.

Felt	Beskrivelse
Eier	<p>Velg eiertypen for oppgaven (Relativ bruker i post eller Bestemt bruker), og velg deretter eieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis du velger Relativ bruker i post, velger du brukeren fra listen.</li> </ul> <p>Hvis du velger en teamrolle som eier, oppretter arbeidsflytregelen en oppgave for hver bruker som har den tilordnede teamrollen.</p> <p><b>MERKNAD:</b> For firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter er alle egendefinerte teamroller som er lagt til for posttypen, tilgjengelige for å velges fra listen over eiere av typen Relativ bruker i post. For flere opplysninger om hvordan du tilpasser poster, se <a href="#">Siden Applikasjonstilpasning for posttype</a> (på side 1075).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hvis du velger Bestemt bruker, klikker du på oppslagsikonet og velger oppgaveeieren.</li> </ul>
Type	Velg aktivitetstypen fra rullegardinlisten.
Forfallsdato	<p>Angi et uttrykk som evalueres til forfallsdatoen for oppgaven. Du kan bruke Expression Builder til å opprette uttrykket. Klikk på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet for å åpne Expression Builder-vinduet. Uttrykket kan inneholde opptil 1024 tegn.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis arbeidsflythandlingen skal fungere, må feltet Forfallsdato inneholde et uttrykk som evalueres til en gyldig dato. Du må ikke angi noe annet, for eksempel en dato eller et heltall, i feltet Forfallsdato.</p> <p>Hvis det angitte uttrykket evalueres til en dato som er tidligere enn eller lik dagens dato, er forfallsdatoen lik dagens dato som standard.</p> <p>Forfallsdatoen kan ligge høyst 2400 dager inn i fremtiden. Hvis uttrykket evalueres til mer enn 2400 dager inn i fremtiden, settes forfallsdatoen til 2400 dager fra dagens dato. Hvis for eksempel uttrykket inneholder Today()+3000, beregnes resultatet som Today()+2400.</p> <p>Hvis uttrykket evalueres til en ugyldig dato eller en annen datatype, for eksempel streng, heltall eller boolsk, oppstår en feil, og aktiviteten opprettes ikke.</p> <p>Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>å teste syntaksen i uttrykket. Det kontrolleres imidlertid ikke at uttrykket evalueres til en gyldig dato i Expression Builder.</p> <p>For informasjon om hvordan du bruker Oracle On Demand Expression Builder, se <a href="#">Expression Builder</a> (på side 1550).</p>
Prioritet	Velg aktivitetsprioriteten fra rullegardinlisten.
Status	Velg aktivitetsstatusen fra rullegardinlisten.
Valuta for oppgave	Velg en valuta.
Privat	Merk av i denne boksen hvis du vil at oppgaven bare skal vises for oppgaveeieren.
Emne	<p>Skriv inn emnelinjen for oppgaven.</p> <p>Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten. Tre prosenttegn (%%) før og etter en innebygd funksjon eller et innebygd feltnavn indikerer at den/det skal konverteres til en streng.</p> <p>Teksten kan for eksempel inneholde følgende:</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>Cal 1</b> %%[&lt;ContactLastName&gt;]%%</p> <p>Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn et komplisert uttrykk, er det ikke sikkert at prosenttegnene legges til på riktig sted. Hvis dette er tilfellet, må du kontrollere at prosenttegnene er plassert før og etter hele uttrykket, slik at uttrykket evalueres på riktig måte.</p> <p>For eksempel: %%Today() + 30%% legger til 30 dager for dagens dato, men %%Today() %%+ 30 knytter 30 til strengen som gjengir dagens dato.</p> <p>Hvis du vil bruke Expression Builder til å bygge inn funksjoner og feltnavn i et felt, klikker du på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet.</p> <p>Hvis du bare skriver inn statisk tekst, trenger du ikke bruke Expression Builder.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.</p>
Beskrivelse	<p>Skriv inn beskrivelsen av oppgaven.</p> <p>Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten, slik det er beskrevet for feltet Emne.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert</p>

Felt	Beskrivelse
	prosenttegnene før og etter uttrykkene.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter

Dette emnet inneholder et eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver når aktivitetsposter opprettes. Du kan også bruke denne funksjonaliteten på andre måter, avhengig av forretningsmodellen.

Du vil at en oppfølgingsoppgave skal opprettes automatisk hver gang en bruker oppretter en ny aktivitet. Oppfølgingsoppgaven skal konfigureres som følger:

- Oppgaven er en oppringing.
- Forfallsdatoen for oppfølgingsoppgaven er to dager etter at den opprinnelige oppgaven ble opprettet.
- Prioriteten for oppfølgingsoppgaven er 1 - Høy.
- Eieren av oppfølgingsoppgaven er den samme som eieren av den opprinnelige aktiviteten.

***Slik konfigurerer du en arbeidsflytregel for å opprette en oppfølgingsoppgave for en ny aktivitet***

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3** Klikk på Ny på tittellinjen på listesiden for arbeidsflytregler.
- 4** Legg inn følgende regelopplysninger i området Nøkkeldetaljer om arbeidsflytregel på siden Detaljer om arbeidsflytregel:
  - a** Angi et navn for arbeidsflytregelen i feltet Navn på arbeidsflyt.
  - b** Merk av i boksen Aktiv.
  - c** Velg Aktivitet i feltet Posttype.
  - d** Velg Ved lagring av ny post i feltet Triggerhendelse.
- 5** Lagre arbeidsflytregelen.
- 6** Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregel, og velg deretter Opprett oppgave.
- 7** Legg inn følgende handlingsopplysninger på siden Rediger arbeidsflythandling:
  - a** Angi et navn for handlingen i feltet Handlingsnavn.
  - b** Merk av i boksen Aktiv.
  - c** Velg Relativ bruker i post i feltet Eier, og velg deretter Eier av aktivitet.
  - d** Velg Samtale i feltet Type.
  - e** Klikk på ikonet fx i feltet Forfallsdato, angi uttrykket nedenfor i feltet Uttrykk i Expression Builder-vinduet, og lagre uttrykket.  
`Today() +2`
  - f** Velg 1 - Høy i feltet Prioritet.
  - g** Angi en emnelinje for oppgaven i feltet Emne, for eksempel *Oppfølgingssamtale for ny aktivitet*.
- 8** Lagre arbeidsflythandlingen.

## **Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post**

En handling for å sende en e-post for en arbeidsflytregel sender en e-post automatisk når betingelsene for arbeidsflytregelen er oppfylt.

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.



Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å sende en e-post.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en handling for å sende en e-post*

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
  - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
  - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Send e-post.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Velg eller angi e-postadressen for senderen av e-posten i feltet Fra som vist nedenfor:
  - Velg Standard e-postadresse hvis du vil bruke standardadressen.
  - Velg Gjeldende bruker hvis du vil bruke e-postadressen til den påloggede brukeren som har utløst arbeidsflyten.
  - Velg Bestemt e-postadresse, og angi deretter adressen.  
Når du angir adressen, gjelder følgende restriksjoner:
    - Du kan angi e-postadressen direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressen.
    - Angi bare én e-postadresse. Flere adresser støttes ikke i feltet Fra.
    - Hvis du angir en absolutt e-postadresse, må adressen stå i enkle eller doble anførselstegn.
    - Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressen er gyldig.
    - Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

**7** Velg eller angi e-postadressen til e-postmottakeren i feltet Til som vist nedenfor:

- Velg Bestemt bruker eller Relativ bruker i post, og velg deretter mottakeren som vist nedenfor:

- Hvis du velger Bestemt bruker, klikker du på oppslagsikonet og velger brukeren.

- Hvis du velger Relativ bruker i post, velger du mottakeren fra listen.

Hvis du velger en teamrolle som mottaker, sendes e-posten til hver bruker som har den tilordnede teamrollen.

**MERKNAD:** For firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter er alle egendefinerte roller som er lagt til for posttypen, tilgjengelige for å velges fra listen over mottakere av typen Relativ bruker i post. For flere opplysninger om hvordan du tilpasser poster, se [Siden Applikasjonstilpasning for posttype](#) (på side 1075).

- Velg Bestemt e-postadresse, og angi deretter adressene.

Når du angir adressene, gjelder følgende restriksjoner:

- Du kan angi e-postadressene direkte, eller du kan klikke på ikonet fx ved siden av feltet og bruke Expression Builder til å definere e-postadressene.
- Hvis du vil angi flere adresser, bruker du et semikolon (;) som skille tegn.
- Absolutte e-postadresser må stå i enkle eller doble anførselstegn.
- Expression Builder kontrollerer bare syntaksen for adresseuttrykkene. Det kontrollerer ikke om adressene er gyldige.
- Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.

I eksemplet nedenfor vises en oppføring med flere adresser:

```
PRE(' <Email Field1>' ) + ";" + [ <Email Field1> ] + ";" + "john.jensen@sel skap. no"
```

**8** Skriv inn emnelinjen for e-posten.

Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten. Tre prosenttegn (%%) før og etter en innebygd funksjon eller et innebygd feltnavn indikerer at den/det skal konverteres til en tekstverdi.

Teksten kan for eksempel inneholde følgende:

Et nytt firma av typen %%[<AccountType>]%% er opprettet

Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges tre prosenttegn til automatisk. Hvis du bruker Expression Builder til å bygge inn et komplisert uttrykk, er det ikke sikkert at prosenttegnene legges til på riktig sted. Hvis dette er tilfellet, må du kontrollere at prosenttegnene er plassert før og etter hele uttrykket, slik at uttrykket evalueres på riktig måte.

For eksempel: %%Today() + 30%% legger til 30 dager for dagens dato, men %%Today() %%+ 30 knytter 30 til strengen som gjengir dagens dato.

Hvis du vil bruke Expression Builder til å bygge inn funksjoner og feltnavn i et felt, klikker du på ikonet fx ved siden av feltet. Hvis du bare skriver inn statisk tekst, trenger du ikke bruke Expression Builder.

Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter funksjonene og feltnavnene.

**9** Skriv inn meldingen for e-posten.

Du kan bygge inn funksjoner og feltnavn i teksten, slik det er beskrevet i trinn 3.

Teksten kan for eksempel inneholde følgende:

Hei %%%[<ContactLastName>]%%%,

Dette feltet kan inneholde maksimalt 2000 tegn, inkludert prosenttegnene før og etter uttrykkene.

## 10 Lagre handlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid

Handlingen Oppdater felt etter ventetid i en arbeidsflytregel oppdaterer et felt i posten som utløste arbeidsflytregelen. Handlingen utføres ved utløpet av ventetiden som er definert i én eller flere ventehandlinger som kommer foran handlingen Oppdater felt etter ventetid i arbeidsflytregelen.

Det må være minst én aktiv ventehandling foran handlingen Oppdater felt etter ventetid i arbeidsflytregelen i Oracle CRM On Demand. Det er ikke tillatt å aktivere en handling av typen Oppdater felt etter ventetid med mindre handlingen har en foranstilt, aktiv ventehandling.

Du kan opprette mer enn én handling av typen Oppdater felt etter ventetid i en arbeidsflytregel, forutsatt at det finnes minst én aktiv ventehandling foran den første handlingen av typen Oppdater felt etter ventetid i regelen.

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling av typen Oppdater felt etter ventetid.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en handling av typen Oppdater felt etter ventetid*

**1** Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:

- a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- b** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- c** Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.

For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

**2** Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.

**3** Kontroller at det finnes minst én aktiv ventehandling i listen over handlinger.

**4** Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Oppdater felt etter ventetid.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

**5** Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.

**6** Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.

**7** Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

Felt	Beskrivelse
Feltnavn	Velg navnet på feltet som skal oppdateres.
Verdi	<p>Klikk på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet, og definer uttrykket som beregner den nye verdien for feltet. Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til å teste syntaksen.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.</p> <p>Hvis du definerer et uttrykk for å beregne et felt, for eksempel et egendefinert marginfelt, der margin er lik inntekt minus kostnad, beregnes feltverdien hver gang arbeidsflytregelen utløses, selv om inntekt eller kostnad ikke er endret. For bedre ytelse kan du definere en ekstra betingelse for arbeidsflytregelen, for eksempel:</p> <p><b>FieldValue(' &lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE(' &lt;Revenue&gt;') OR</b></p>

Felt	Beskrivelse
	<b>FieldValue(' &lt;Cost&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Cost&gt;' )</b> Funksjonen PRE returnerer verdien som var i feltet før feltet ble oppdatert.
Overskriv eksisterende verdier	Merk av i denne boksen hvis den eksisterende verdien i feltet skal overskrives med den nye verdien.  Hvis feltet allerede har en verdi, oppdateres ikke verdien hvis ikke det er merket av i denne boksen.  Hvis feltet er tomt, oppdateres det med den nye verdien, selv om det ikke er merket av i denne boksen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier

En handling for å oppdatere verdier for en arbeidsflytregel oppdaterer felt automatisk når en post endres, uten å tape opplysningene om den opprinnelige endringen (det vil si opplysninger om når posten ble endret, av hvem og hvilke data som ble endret).

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en handling for å oppdatere verdier.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en handling for å oppdatere verdier*

- 1 Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:
  - a Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
  - b Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
  - c Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).
- 2 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 3 Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Oppdater verdier.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

- 4 Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.
- 5 Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.
- 6 Fyll ut feltene som er beskrevet i tabellen nedenfor, og lagre deretter handlingen.

Felt	Beskrivelse
Feltnavn	Velg navnet på feltet som skal oppdateres, fra rullegardinlisten.
Verdi	<p>Klikk på ikonet <i>fx</i> ved siden av feltet, og definer uttrykket som beregner den nye verdien for feltet. Du kan bruke knappen Kontroller syntaks i Expression Builder til å teste syntaksen.</p> <p>Dette feltet kan inneholde maksimalt 1024 tegn.</p> <p>Hvis du definerer et uttrykk for å beregne et felt, for eksempel et egendefinert marginfelt, der margin er lik inntekt minus kostnad, beregnes feltverdien hver gang arbeidsflytregelen utløses, selv om inntekt eller kostnad ikke er endret. For bedre ytelse kan du definere en ekstra betingelse for arbeidsflytregelen, for eksempel:</p> <p><b>Fi el dVal ue(' &lt;Revenue&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Revenue&gt;' ) OR Fi el dVal ue(' &lt;Cost&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Cost&gt;' )</b></p>

Felt	Beskrivelse
	Funksjonen PRE returnerer verdien som var i feltet før feltet ble oppdatert.
Overskriv eksisterende verdier	<p>Merk av i denne boksen hvis den eksisterende verdien i feltet skal overskrives med den nye verdien.</p> <p>Hvis feltet allerede har en verdi, oppdateres ikke verdien hvis ikke det er merket av i denne boksen.</p> <p>Hvis feltet er tomt, oppdateres det med den nye verdien, selv om det ikke er merket av i denne boksen.</p>

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Opprette arbeidsflythandlinger: Vent

Med en ventehandling for en arbeidsflytregel kan du forsinke utførelsen av andre (senere) handlinger for en arbeidsflytregel til en viss tid er gått, eller til en bestemt dato og klokkeslett er nådd.

### Om handlinger av typen Vent og Opprett integreringshendelse

Hvis du vil bruke handlingen Opprett integreringshendelse til å opprette en integreringshendelse som registrerer endringene som gjøres i en post med hendelsen som utløser en arbeidsflytregel, må du plassere handlingen Opprett integreringshendelse før eventuelle ventehandlinger i sekvensen av handlinger i

arbeidsflytregelen. Hvis en ventehandling kommer foran handlingen Opprett integreringshendelse i en arbeidsflytregel, forhindrer ventehandlingen at handlingen Opprett integreringshendelse oppdager endringer i posten. Når ventetiden i ventehandlingen utløper, leses posten på nytt før de gjenværende handlingene i regelen utføres, og verdiene i feltene i posten før hendelsen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes forrige verdi og gjeldende verdi i et felt for å være den samme, og handlingen Opprett integreringshendelse oppretter ikke en integreringshendelse fordi den ikke finner noen endring i de sporede feltene.

**MERKNAD:** Du kan opprette flere handlinger for en arbeidsflytregel, opptil 25 handlinger for hver regel.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du oppretter en ventehandling.

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter arbeidsflytregler. For opplysninger om hvordan du legger til rettigheter for roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

### *Slik oppretter du en ventehandling*

**1** Naviger til regelen der du vil opprette handlingen:

- a** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- b** Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- c** Finn regelen der du vil opprette handlingen, på siden Liste over arbeidsflytregler.

For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

**2** Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.

**3** Klikk på Meny på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregler, og velg deretter Vent.

**MERKNAD:** Triggerhendelsen for arbeidsflytregelen bestemmer hvilke typer handlinger som kan opprettes for regelen.

**TIPS:** Du kan opprette en kopi av en eksisterende arbeidsflytregelhandling ved å klikke på koblingen Kopier for handlingen.

**4** Angi et navn for handlingen på siden Rediger arbeidsflythandling.

**5** Hvis du vil aktivere handlingen, merker du av for Aktiv.

**6** Hvis du ikke vil evaluere regelbetingelsene på nytt etter venteperioden, fjerner du merket for Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid.

**MERKNAD:** For flere opplysninger om avmerkingsboksen Evaluer regelbetingelser på nytt etter ventetid, se [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270).

**7** Bruk et av følgende valg til å angi varigheten på ventetiden:

- Velg Periode, og angi deretter forsinkelsesperioden i år, måneder, dager, timer og minutter, som vist nedenfor:



- I feltet År angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 5.
- I feltet Måneder angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 12.
- I feltet Dager angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 200.
- I feltet Timer angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 200.
- I feltet Minutter angir du et positivt heltall mellom 0 (null) og 59.

Du kan ikke angi en negativ verdi eller en verdi som ikke er et heltall, for eksempel 1,5.

- Velg Periodeuttrykk, klikk deretter på ikonet *fx* ved siden av feltet, og bruk Uttrykksverktøy til å opprette et uttrykk for å beregne perioden for forsinkelsen.

Du kan bruke varighetsfunksjonen i Uttrykksverktøy til å beregne en periode i dager eller deler av dager. For flere opplysninger, se [Varighet](#) (på side 1566).

Uttrykket må evalueres til et tall. Nedenfor vises eksempler på gyldige uttrykk for å beregne perioden for en forsinkelse:

`Duration(' P0YT1H' ) + Duration(' P0YT1M' ) + Duration(' P1Y' )`

`Duration(' P0YT1H' ) + 1`

`Duration(' P1YT1H' ) - 1`

Den maksimale varigheten som støttes, er 'P5Y12M200DT200H59M', det vil si 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter.

**MERKNAD:** Hvis den beregnede venteperioden er negativ, settes venteperioden til null, og ventehandlingen avsluttes umiddelbart. Alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

- Velg Tidspunkt, klikk på kalenderikonet, og velg sluttdato og tidspunkt for forsinkelsen.
- Velg tidspunktet i henhold til tidssonen som er angitt i dine personlige innstillinger.
- Velg Tidsuttrykk, klikk deretter på ikonet *fx* ved siden av feltet, og bruk Uttrykksverktøy til å opprette et uttrykk for å beregne sluttdatoen og tidspunktet for forsinkelsen.

Du kan bruke varighetsfunksjonen i Uttrykksverktøy til å beregne en periode i dager eller deler av dager. For flere opplysninger, se [Varighet](#) (på side 1566).

Uttrykket må evalueres til en dato og et tidspunkt. Nedenfor vises eksempler på gyldige uttrykk for å beregne sluttdatoen og tidspunktet for en forsinkelse:

`Timestamp() + Duration(' P0YT5M' )`

`Today() + Duration(' P0YT1H5M' )`

**MERKNAD:** Hvis den beregnede sluttdatoen og tidspunktet allerede er passert, settes venteperioden for handlingen til 0 (null), og ventehandlingen avsluttes umiddelbart. Alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

Hvis uttrykket ikke evalueres til en gyldig dato og tidspunkt, avsluttes ventehandlingen umiddelbart, og alle gjenværende handlinger for arbeidsflytregelen utføres uten forsinkelse.

Hvis uttrykket evalueres til en dato og tidspunkt som er over 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter (det vil si den maksimale ventetiden som støttes) etter

utløserdatoen og tidspunktet, beregnes sluttdatoen og tidspunktet som utløserdato og tidspunkt pluss den maksimale ventetiden som støttes.

#### 8 Lagre handlingen.

For trinnvise prosedyrer for hvordan du oppretter andre typer arbeidsflythandlinger, se følgende emner:

- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)

#### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger

Hvis det finnes flere handlinger for en arbeidsflytregel, utføres handlingene i rekkefølgen som er angitt for arbeidsflytregelen, med start fra handling nummer 1. Hver handling fullføres før neste handling starter. Du kan endre rekkefølgen på handlingene for en regel.

#### *Slik endrer du rekkefølgen på handlingene for en arbeidsflytregel*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil endre rekkefølgen på handlingene for, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtre liste](#) (på side 79).
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.

- 5 Klikk på Rediger rekkefølge på tittellinjen for handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 6 Bruk pilene på siden Rediger handlingsrekkefølge til å endre rekkefølgen på handlingene.  
**MERKNAD:** Hvis det finnes en handling av typen Oppdater felt etter ventetid i regelen, må regelen ha minst én foranstilt, aktiv handling av typen Vent.
- 7 Klikk på Lagre for å lagre endringene.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Tilordne en bok](#) (på side 1276)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett integreringshendelse](#) (på side 1278)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Opprett oppgave](#) (på side 1280)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Send e-post](#) (på side 1284)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater felt etter ventetid](#) (på side 1287)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Oppdater verdier](#) (på side 1289)
- [Opprette arbeidsflythandlinger: Vent](#) (på side 1291)

## Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler

Når du oppretter en arbeidsflytregel, tilordnes regelen automatisk til det neste ubrukte nummeret i rekkefølgen for regler basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Rekkefølgenummeret bestemmer i hvilken rekkefølge Oracle CRM On Demand aktiverer arbeidsflytregler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Du kan endre rekkefølgen på reglene.

Hvis du for eksempel oppretter en arbeidsflytregel basert på posttypen Firma med triggerhendelsen Før sletting av post, og to arbeidsflytregler allerede har samme posttype og triggerhendelse, tilordnes den nye regelen til rekkefølgenummer 3. Du kan endre rekkefølgenummeret senere, slik at den nye regelen er den første regelen som aktiveres for den angitte posttypen og triggerhendelsen.

Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du endrer rekkefølgen for en arbeidsflytregel.

### *Slik endrer du rekkefølgen på arbeidsflytregler*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.

- 3 Finn regelen du vil endre rekkefølgen for, på siden Liste over arbeidsflytregler, og klikk på navnekoblingen for regelen.

For opplysninger om hvordan du søker etter arbeidsflytregler på listesiden, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

- 4 Klikk på Rediger rekkefølge på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 5 Klikk på pilene på siden Rediger rekkefølge for arbeidsflyt for å endre rekkefølgen for regelen.
- 6 Klikk på Lagre for å lagre endringene.

**MERKNAD:** Hvis du sletter en arbeidsflytregel, ordnes rekkefølgen automatisk for de andre reglene som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen. Hvis du imidlertid gjør en arbeidsflytregel inaktiv, endres ikke rekkefølgen i listen over regler som er basert på den samme posttypen og den samme triggerhendelsen (men regelen aktiveres ikke).

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)

## Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger

Hvis du deaktiverer en arbeidsflytregel mens en forekomst av en ventehandling i regelen har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Hvis du deaktiverer en ventehandling mens en forekomst av ventehandlingen venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en arbeidsflytregel.

### *Slik deaktiverer du en arbeidsflytregel*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil deaktivere, på siden Liste over arbeidsflytregler.

Hvis du vil ha opplysninger om søk etter arbeidsflytregler på siden Liste, se [Filtrere lister](#) (på side 79).

- 4 Velg Rediger på menyen for postnivå for regelen.
- 5 Fjern merket for Aktiv på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 6 Lagre endringene.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du deaktiverer en handling for arbeidsflytregel.

#### ***Slik deaktiverer du en handling for arbeidsflytregel***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette handlingen fra, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
Hvis du vil ha opplysninger om søk etter arbeidsflytregler på siden Liste, se [Filtreer lister](#) (på side 79).
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Finn handlingen du vil slette, under Handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 6 Velg Rediger på menyen for postnivå for handlingen.
- 7 Fjern merket for Aktiv på siden Rediger arbeidsflythandling.  
**MERKNAD:** Hvis det finnes en handling av typen Oppdater felt etter ventetid i regelen, må den ha minst én foranstilt, aktiv ventehandling i regelen. Hvis du prøver å deaktivere en ventehandling, og det ikke finnes noen annen ventehandling foran handlingen av typen Oppdater felt etter ventetid i Oracle CRM On Demand, får du ikke lov til å deaktivere ventehandlingen.
- 8 Lagre endringene.

#### **Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 1295)
- [Slette arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1298)

## Slette arbeidsflytregler og handlinger

Når du sletter en arbeidsflytregel, slettes også alle handlinger i regelen. Bestillingsnumrene i de gjenværende reglene for den relevante posttypen, oppdateres også automatisk etter behov for å sikre at det ikke er noe gap i rekkefølgen på numrene.

Hvis du sletter en arbeidsflytregel mens en forekomst av en ventehandling i regelen som har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Når du sletter en handling fra en arbeidsflytregel, oppdateres bestillingsnumrene i de gjenværende handlingene i regelen automatisk etter behov for å sikre at det ikke er noe gap i rekkefølgen på numrene.

Hvis du sletter en ventehandling mens en forekomst av ventehandlingen har statusen Venter, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen, og ingen av de etterfølgende arbeidsflytreglene i regelsekvensen for posttypen utløses, når venteperioden avsluttes ved forekomsten av handlingen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en arbeidsflytregel.

### *Slik sletter du en arbeidsflytregel*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
Hvis du vil ha opplysninger om søk etter arbeidsflytregler på siden Liste, se [Filtreer lister](#) (på side 79).
- 4 Velg slett på menyen for postnivå for regelen.
- 5 Bekreft at du vil slette regelen.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en handling for arbeidsflytregel.

### *Slik sletter du en handling for arbeidsflytregel*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytkonfigurasjon under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Finn regelen du vil slette handlingen fra, på siden Liste over arbeidsflytregler.  
Hvis du vil ha opplysninger om søk etter arbeidsflytregler på siden Liste, se [Filtreer lister](#) (på side 79).
- 4 Klikk på koblingen Navn på arbeidsflyt for regelen.
- 5 Finn handlingen du vil slette, under Handlinger på siden Detaljer om arbeidsflytregel.
- 6 Velg slett på menyen for postnivå for handlingen.

**MERKNAD:** Hvis det finnes en handling av typen Oppdater felt etter ventetid i regelen, må den ha minst én foranstilt, aktiv ventehandling i regelen. Hvis du prøver å slette en ventehandling, og det ikke finnes noen annen ventehandling foran handlingen av typen Oppdater felt etter ventetid i Oracle CRM On Demand, får du ikke lov til å slette ventehandlingen.

- 7 Bekreft at du vil slette regelen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflyter i følgende emner:

- [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261)
- [Om arbeidsflythandlinger](#) (på side 1268)
- [Om tidsbaserte arbeidsflytregler](#) (på side 1270)
- [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger](#) (på side 1294)
- [Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler](#) (på side 1295)
- [Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger](#) (på side 1296)

## Arbeidsflytovervåker

Du kan bruke arbeidsflytovervåkeren til å vise forekomster av ventehandlinger for arbeidsflyt som har statusen Venter, og forekomster av arbeidsflythandlinger som ble uventet avbrutt etter at en venteperiode for en ventehandling ble avsluttet. Siden Arbeidsflytovervåker inneholder to lister:

- En liste over ventende forekomster
- En liste over feilforekomster

### Ventende forekomster

Fra arbeidsflytovervåkeren kan du vise detaljer om ventende forekomster og detaljer om arbeidsflythandlingene. Hvis en forekomst av en ventehandling for en arbeidsflyt for eksempel venter lenger enn forventet, kan du bruke arbeidsflytovervåkeren til å undersøke forekomsten og se på konfigurasjonen av arbeidsflythandlingen. Om nødvendig kan du slette forekomsten.

**MERKNAD:** Når du sletter en ventende forekomst av en ventehandling, utføres ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen.

Du kan for eksempel konfigurere en arbeidsflytregel med følgende påtenkte handlingsrekkefølge:

- 1 En ventehandling med en varighet på 24 timer
- 2 En handling av typen Send e-post
- 3 En ventehandling med en varighet på 48 timer

### 4 En handling av typen Send e-post

### 5 En handling av typen Opprett oppgave

Hvis handlingene er riktig konfigurert, vil den første ventehandlingen i rekkefølgen, handling 1, fortsatt ha statusen Venter i 24 timer. Når venteperioden er over, utføres handlingen Send e-post (handling 2). Den andre ventehandlingen (handling 3 i arbeidsflytregelen) er den neste i rekkefølgen. Den vil fortsatt ha statusen Venter i 48 timer. Når venteperioden er over, utføres handlingene Send e-post (handling 4) og Opprett oppgave (handling 5).

Hvis venteperioden i handling 3 feilaktig ble angitt som 48 dager i stedet for 48 timer, vil imidlertid handlingen ha statusen Venter til det har gått 48 dager. Du kan se handlingen i ventelisten i arbeidsflytovervåkeren, og du kan vise handlingsdetaljene for å se om venteperioden er feil angitt. Deretter kan du slette forekomsten av ventehandlingen.

Når du sletter forekomsten av ventehandlingen, avsluttes forekomsten av arbeidsflytregelen, og de gjenværende handlingene i regelforekomsten utføres ikke. I det forrige eksemplet:

- Hvis du sletter handling 1 mens den venter, utføres ikke handling 2, 3, 4 og 5.

- Hvis du sletter handling 3 mens den venter, utføres ikke handling 4 og 5.

**MERKNAD:** Ventehandlinger er den eneste typen arbeidsflythandlinger som holdes i statusen Venter.

## Feilforekomster

Du kan også bruke arbeidsflytovervåkeren til å vise detaljer om noen mislykkede arbeidsflytforekomster. Mislykkede forekomster av arbeidsflythandlinger registreres bare i arbeidsflytovervåkeren hvis handlingene mislykkes etter utløpt venteperiode for en ventehandling i arbeidsflytregelen. I alle andre tilfeller vil en mislykket arbeidsflytforekomst umiddelbart blir rapportert til brukeren med handlingene som utløste arbeidsflytregelen (feilen rapporteres i en feilmelding på skjermen, eller i loggfilen, hvis arbeidsflytregelen ble utløst av en Web-tjeneste eller en import).

Du kan for eksempel konfigurere en arbeidsflytregel med følgende handlingsrekkefølge:

### 1 En handling av typen Send e-post

### 2 En handling av typen Opprett oppgave

### 3 En ventehandling

### 4 En handling av typen Send e-post

Hvis handling 1 eller handling 2 avsluttes på grunn av en feil, rapporteres feilen i en feilmelding på skjermen eller i loggfilen. Hvis handling 3 mislykkes før venteperioden starter, rapporteres feilen også i en feilmelding på skjermen eller i loggfilen. Hvis handling 3 mislykkes etter at venteperioden er over, eller hvis handling 4 mislykkes, registreres handlingsfeilen i arbeidsflytovervåkeren. Det skrives også en feilmelding til loggfilen hvis arbeidsflytregelen ble utløst av en Web-tjeneste eller en import, men det vises ingen melding på skjermen i tilfeller der arbeidsflytregelen ble utløst av en brukerhandling.

Detaljer om forekomster av arbeidsflythandlinger som mislykkes etter at venteperioden for en ventehandling er over, beholdes i listen over feilforekomster i arbeidsflytovervåkeren i tre måneder eller til du sletter dem. Du kan vise detaljer om forekomstene som ble avsluttet, og detaljer om arbeidsflythandlingene.

Hvis du vil ha opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se følgende emner:



- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 1301)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1303)
- [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 1304)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 1261)

## Vise arbeidsflytforekomster

Du kan bruke arbeidsflytovervåkeren til å vise forekomster av ventehandlinger for arbeidsfly som har statusen Venter, og du kan om nødvendig slette en ventende handling for å avslutte forekomsten av arbeidsflytregelen.

Du kan også vise opplysninger om forekomster av arbeidsflythandlinger som ble uventet avsluttet etter at venteperioden for en ventehandling var over. Hvis du vil ha opplysninger om hva som registreres og vises i arbeidsflytovervåkeren, se [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1299) og [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 1304).

**Før du begynner:** Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkeren, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser arbeidsflytforekomster med statusen Venter eller Feil.

### *Slik viser du arbeidsflytforekomster med statusen Venter eller Feil*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Arbeidsflytovervåker under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Hvis forekomsten du vil vise, ikke vises i listen over ventende forekomster eller listen over feilforekomster på siden Arbeidsflytovervåker, klikker du på Vis alle i den aktuelle listen.
- 4 På siden Liste over ventende forekomster eller Liste over feilforekomster filtrerer du listen for å finne forekomstene du er på jakt etter, på følgende måte:
  - a Klikk på en bokstav på alfalinjen for å vise bare arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflyten begynner med denne bokstaven.
  - b Skriv inn tegn i tekstfeltet, og klikk deretter på Start for å finne arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflytnavnet begynner med det valgte tegnet.
  - c Klikke på en kolonneoverskrift for å sortere poster basert på verdiene i denne kolonnen. En pil ved siden av kolonneoverskriften angir hvilken kolonne sorteringen er basert på, og om sorteringen er stigende eller synkende. Som standard brukes kolonnen lengst til venstre som søkenøkkel ved postsøk.
- 5 Klikk på koblingen Forekomst-ID for å vise detaljer om en forekomst.

- 6 Klikk på koblingen Arbeidsflythandling for å vise detaljer om arbeidsflythandlingen som posten er en forekomst av.

## Opprette lister over ventende arbeidsflytforekomster

Du kan opprette lister over ventende arbeidsflytforekomster basert på filtre du definerer.

**MERKNAD:** Du kan ikke opprette filtrerte lister over feilforekomster (det vil si forekomster som ble uventet avsluttet på grunn av en feil).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du oppretter lister over ventende arbeidsflytforekomster som er basert på filtrene du definerer.

### *Slik oppretter du en filtrert liste over ventende arbeidsflytforekomster*

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Opprett ny liste.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse og begrensning av lister, se [Opprette og begrense lister](#) (på side 75).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du håndterer filtrerte lister over ventende arbeidsflytforekomster.

### *Slik håndterer du lister over ventende arbeidsflytforekomster*

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Håndter lister.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om håndtering av lister, se [Siden Håndter lister](#) (på side 81).

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du viser filteret for en liste over ventende arbeidsflytforekomster.

### *Slik viser du detaljene om filteret i en liste over ventende arbeidsflytforekomster*

- Klikk på Meny på tittellinjen på siden Liste over ventende forekomster, og velg Vis listefilter.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om listefiltre, se [Siden Vis liste](#) (på side 82).

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se følgende:

- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1299)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1303)
- [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 1304)

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 1261)

## Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker

Du kan slette én og én forekomst av arbeidsflythandlinger fra arbeidsflytovervåkeren. Du kan også slette flere ventende forekomster samtidig ved å opprette en filtrert liste over forekomstene og bruke funksjonen for bunksletting. Funksjonen for bunksletting er ikke tilgjengelig for feilforekomster.

Feilforekomster for arbeidsflyt beholdes i listen over feilforekomster i arbeidsflytovervåkeren i tre måneder eller til du sletter dem.

Hvis du vil ha opplysninger om hva som registreres og vises i arbeidsflytovervåkeren, se [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1299) og [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 1304).

**MERKNAD:** Når du sletter en ventende forekomst av en ventehandling fra arbeidsflytovervåkeren, avsluttes forekomsten av arbeidsflytregelen, og ingen av de gjenværende handlingene i arbeidsflytregelen utføres.

**Før du begynner:** Hvis du vil bruke arbeidsflytovervåkeren, må brukerrollen din ha rettigheten Håndter dataregler – håndter arbeidsflytregler.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en forekomst fra arbeidsflytovervåkeren.

### *Slik sletter du en forekomst fra arbeidsflytovervåkeren*

- 1 Hvis forekomsten du vil vise, ikke vises i listen over feilforekomster eller listen over ventende forekomster på siden Arbeidsflytovervåker, klikker du på Vis alle i den aktuelle listen.
- 2 På siden Liste over feilforekomster eller Liste over ventende forekomster filtrerer du listen for å finne forekomstene du er på jakt etter, på følgende måte:
  - a Klikk på en bokstav på alfalinjen for å vise bare arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflyten begynner med denne bokstaven.
  - b Skriv inn tegn i tekstfeltet, og klikk deretter på Start for å finne arbeidsflytforekomster der navnet på arbeidsflytnavnet begynner med det valgte tegnet.
  - c Klikk på en kolonneoverskrift for å sortere poster basert på verdiene i denne kolonnen. En pil ved siden av kolonneoverskriften angir hvilken kolonne sorteringen er basert på, og om sorteringen er stigende eller synkende. Som standard brukes kolonnen lengst til venstre som søkenøkkel ved postsøk.
- 3 Klikk på Slett for forekomsten du vil slette.

Fremgangsmåten nedenfor beskriver hvordan du sletter en liste over ventende forekomster fra arbeidsflytovervåkeren.

### *Slik sletter du en liste over ventende forekomster*

- 1 Opprett listen over ventende forekomster du vil slette, hvis du ikke allerede har gjort det.  
Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Vise ventende forekomster og feilforekomster for arbeidsflyt](#).
- 2 Klikk på Meny på siden Liste over ventende forekomster, og velg Bunksletting.

3 Klikk på OK for å bekrefte at du vil fortsette.

4 Klikk på Fortsett i området Aktive forespørsler på siden Bunkeslettingskø.

**MERKNAD:** Hvis du ikke klikker på Fortsett, slettes ikke postene.

**TIPS:** Du kan når som helst gå tilbake til siden Bunkeslettingskø ved å klikke på den globale koblingen Administrasjon og deretter klikke på Bunkeslettingskø på hjemmesiden for administrasjon.

5 Klikk på Logg under Behandlede forespørsler på siden Bunkeslettingskø hvis du vil se gjennom loggfilen for slettingen.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se:

■ [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1299)

■ [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 1301)

■ [Felt for arbeidsflytforekomst](#) (på side 1304)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

■ [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 1261)

## Felt for arbeidsflytforekomst

Tabellen nedenfor beskriver feltene du kan vise for arbeidsflytforekomster med statusen Venter eller Feil i arbeidsflytovervåkeren.

Felt	Beskrivelse
Forekomst-ID	ID-en som genereres for denne arbeidsflytforekomsten i Oracle CRM On Demand.
Navn på arbeidsflyt	Navnet på arbeidsflytregelen der arbeidsflythandlingen er konfigurert.
Posttype	Posttypen for arbeidsflytregelen.
Triggerhendelse	Hendelsen som utløser arbeidsflytregelen.
Arbeidsflythandling	Navnet på arbeidsflythandlingen som dette er en forekomst av.
Feilmelding	For arbeidsflytforekomster med statusen Feil viser dette feltet årsaken til at denne forekomsten av arbeidsflythandlingen ble avsluttet.
Startet av	Navnet på brukeren med handlingen som utløste denne forekomsten av arbeidsflytregelen.
Startet	Datoen og klokkeslettet denne forekomsten av

Felt	Beskrivelse
	arbeidsflytregelen ble utløst.
Fortsetter	For arbeidsflytforekomster med statusen Venter viser dette feltet datoen og klokkeslettet venteperioden for denne forekomsten av arbeidsflythandlingen vil bli avsluttet.
Avsluttet	For feilforekomster for arbeidsflyt viser dette feltet datoen og klokkeslettet denne forekomsten av arbeidsflythandlingen ble avsluttet.

Hvis du vil ha flere opplysninger om bruk av arbeidsflytovervåkeren, se:

- [Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1299)
- [Vise arbeidsflytforekomster](#) (på side 1301)
- [Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker](#) (på side 1303)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger om arbeidsflytregler i følgende emne:

- [Arbeidsflytkonfigurasjon](#) (på side 1261)

## Dataregler og tilknytning

Klikk på et emne for å se trinnvise instruksjoner for fremgangsmåter for konfigurasjon av tilknytningsregler (automatisk tilknytning av poster), prognosedefinisjoner, omgjøringsoppsett for kundeemner, salgsmetoder og bransjer.

- [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 1309)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) (på side 1316)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) (på side 1317)
- [Opprette prognosedefinisjonen](#) (på side 1319)
- [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 1325)
- [Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere](#) (på side 1326)
- [Tilpasse selskapets bransjeliste](#) (på side 1333)

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Om tilknytningsregler](#) (på side 1306)
- [Håndtering av konvertering av kundeemne](#) (på side 1314)

## Om tilknytningsregler

**Før du begynner.** Når du skal sette opp tilknytningsregler, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.

Med tilknytningsregler kan du automatisk knytte et kundeemne, en salgsmulighet, en serviceforespørsel eller en konto til en aktuell person, et kundeemne eller et salgsdistrikt, basert på reglene (kalt regelgrupper) som du setter opp.

Hvis selskapet har valgt gruppetilknytning, deler alle gruppemedlemmer postene du knytter til et medlem i denne gruppen. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Gruppehåndtering](#) (på side 1253).

Tilknytningsregler kan være enkle, alt etter selskapets struktur og forretningsprosesser. For eksempel:

- Kundeemner for hvert geografiske område knyttes til den regionale salgssjefen.
- Nye serviceforespørsler knyttes til teknisk serviceleder.

Reglene kan også være mer kompliserte. For eksempel:

- De fleste kundeemner knyttes til via produkt ekspertise og geografisk plassering, men noen knyttes til en telefonmarkedsføringsleder.
- De fleste serviceforespørsler knyttes til via et problemområde, men alle forespørsler som involverer et bestemt produkt, rutes til én person.

Følgende tabell beskriver hvordan du kan knytte til posttyper:

Denne posttypen	Har følgende tilknytningsalternativer
Firmaer	Du kan knytte postene til en ansatt eller et salgsdistrikt. Du kan også angi team som deler eierskap for de nylig tilknyttede firmaene.
Kundeemner	Du kan knytte postene til en ansatt.
Salgsmuligheter	Du kan knytte postene til en ansatt eller et salgsdistrikt. Du kan også angi team som deler eierskap for de nylig tilknyttede salgsmulighetene.
Serviceforespørsler	Du kan knytte postene til en ansatt.

Tilknytningsreglene i den aktive regelgruppen evalueres når følgende skjer i forbindelse med en posttype:

- For kundeemner: Det merkes av for Tilordne eier på nytt.
- For serviceforespørsler:
  - Serviceforespørselen opprettes uten en eier, eller eieren slettes fra posten (det vil si at feltet Eier er tomt).
  - Det merkes av for Tilordne eier på nytt.
- For firmaer: Det merkes av for Tilordne eier på nytt.
- For salgsmuligheter: Det merkes av for Tilordne eier på nytt.

**MERKNAD:** Når et kundeemne eller en serviceforespørsel knyttes til en eier, sendes en e-post til den nye eieren. Du kan slå av e-postvarsel for serviceforespørsler på en per regel-basis ved å fjerne merket for Send e-postvarsel på siden for redigering av tilknytningsregler for serviceforespørsler. Dette gjør du ved å klikke på den globale koblingen Admin, klikke på Dataregler og tilknytning og deretter på Tilknytningsregler for serviceforespørsel. Klikk på koblingen for regelgruppen, og klikk deretter på koblingen Rediger for regelen.

## Spore den nye tilknytningen

Du kan bruke tre felt til å spore den nye tilknytningen av eieren eller til å kjøre analyser for å finne ut hvor lang tid denne nye tilknytningen tar. Du kan legge til feltene nedenfor i sideoppsett for firmaer, salgsmuligheter, kundeemner og serviceforespørsler:

### ■ Tilknytningsstatus

Statusen kan være I kø (posten er i køen som skal behandles av tilordningsstyreren), Behandles (posten behandles av tilordningsstyreren) eller tom (posten er verken i kø eller behandles).

### ■ Sendedato for siste tilknytning

Hvis posten er i kø for behandling eller den behandles av tilordningsstyreren, viser dette feltet datoen og tidspunktet posten ble lagret, med avmerking for Tilordne eier på nytt. For en serviceforespørselspost viser feltet imidlertid dato og tidspunkt da posten ble lagret, med feltet Eier tomt.

### ■ Fullføringsdato for siste tilknytning

Hvis en post aldri har blitt tilordnet på hytt, er dette feltet tomt. Hvis ikke, viser feltet datoen og tidspunktet da posten sist ble tilordnet på nytt.

For flere opplysninger om hvordan du legger til felt i sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

## Gjøre regelgrupper aktive

Du kan opprette flere tilknytningsregelgrupper, men bare én regelgruppe kan være aktiv om gangen for hver posttype.

**ADVARSEL:** Regelgruppen som ble merket som *aktiv* forrige gang reglene ble frigitt, fortsetter å være aktiv til reglene frigis på nytt. Når reglene frigis neste gang, blir regelgruppen som sist ble merket som *aktiv*, aktiv. Når du oppretter en ny regelgruppe og merker den som aktiv, må du ikke slette den forrige aktive regelgruppen før reglene er blitt frigitt.

**TIPS:** Regelgrupper kan fungere som historisk referanse for kundeemnene. I stedet for å slette regelgrupper kan du merke dem som inaktive.

## Om gruppetilknytning

Hvis selskapet knytter poster til hele grupper i stedet for én ansatt, må selskapsadministratoren gjøre følgende:

- 1 Velge feltet Standard gruppetilknytning på siden Selskapsprofil (se [Sette opp selskapsprofil og globale standarder](#) (på side 1038)).
- 2 Sette opp gruppene før aktivering av tilknytningsreglene (se [Sette opp grupper](#) (på side 1256)).
- 3 Velge ett medlem i gruppen som skal være eier for firmaene eller salgsmulighetene under tilknytningsprosedyren.

**MERKNAD:** Gruppefunksjonaliteten støttes ikke for kundeemne- eller serviceforespørselsposter.

Når posten knyttes til en eier i gruppen:

- Feltet Eier viser opplysningene om eieren.
- Feltet Primærgruppe viser gruppenavnet som eieren tilhører, på postens redigerings- og detaljsider, hvis selskapsadministratoren har lagt til feltet i oppsettet.
- Posten vises i områdene i applikasjonene der de ansattes poster vanligvis vises, for eksempel hjemmesider og postlister.

Generelt har alle medlemmer i gruppen full tilgang til posten, selv om tilgangsnivåer kan justeres for å begrense tilgangen for en bruker.

### Scenario for å tilordne kundeemner

Nedenfor vises et eksempel på forretningsreglene i et vanlig selskap for å tilordne kundeemner. For å sette opp reglene som automatisk tilordner kundeemnene til dette selskapet, gjør administratoren følgende:

- 1 Definerer selskapets forretningsregler for å tilordne kundeemner til personer.  
For firmaer i USA er det for eksempel mange salgsdistrikter som tilordnes etter stat, men i enkelte stater er det produkt ekspertisen som bestemmer tilordningene av salgsdistrikter. I tillegg er firmaet Konsern ÆØÅ alltid tilordnet til én bestemt salgssjef, uavhengig av kundeemnets stat eller produktinteresse.
- 2 Nedenfor vises alle tilordningsscenarier som er nødvendige for å dekke forretningsreglene:
  - **Firma (selskap) er Konsern ÆØÅ.** Tilordnes til salgssjef A.
  - **Primæradresse - stat er CA, NV, OR, WA.** Tilordnes til salgssjef B.
  - **Primæradresse - stat is OH, IN, MI, NY, KY.** Tilordnes til salgssjef C.
  - **Kundeemnet er interessert i produktet ABC (i alle stater bortsett fra de som allerede er oppført, og ikke for Konsern ÆØÅ).** Tilordnes til salgssjef D.
  - **Primæradresse - stat er ikke oppført.** Tilordnes til salgssjef E.
- 3 Plasser scenariene i rekkefølgen de skal vurderes.  
Se først på feltet Firma. Hvis verdien er Konsern ÆØÅ, tilordner du kundeemnet til salgssjef A, uavhengig av andre betingelser. Hvis kriteriet ikke overholdes, ser du på feltet Primæradresse - stat. Hvis verdien er CA, NV, OR eller WA, tilordner du kundeemnet til salgssjef B og så videre.

Som en god fremgangsmåte kan du bruke malen for tilordning av poster når du skal planlegge selskapets tilordningsscenarier, og til å sette opp regler som gir deg ønskede resultater.

### Kriteriebetingelser i tilknytningsregler

Du kan bruke følgende betingelser i kriteriene for tilknytningsregler:

- **Mellom.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er mellom to verdier som er definert i regelkriteriet. (Resultatene inkluderer ikke poster der verdien i kriteriefeltet er lik en av verdiene for regelen.) Bruk komma til å skille verdiene. Du må ikke bruke en strek (-) til å angi et verdiområde eller skille verdier.

Bruk betingelsen Mellom bare for datofelt. Bruk datoformatet MM/DD/ÅÅÅÅ.



- **Inneholder alle verdier.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder kriterieverdien for regelen. Hvis du for eksempel angir *kval* som kriterieverdi, samsvares regelen med poster der kriteriefeltet inneholder en verdi som inkluderer strengen *kval*, for eksempel kvalifiserende eller kvalifisert.

Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder alle verdier for datofelt eller nummerfelt.

- **Inneholder eksakt feltverdi.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder hele strengen i kriteriefeltverdien, uten ekstra tegn. Hvis du for eksempel angir *Lukket* som kriterieverdi, samsvares regelen med poster der kriteriefeltverdien er Lukket, men ikke med poster der kriteriefeltverdien er Lukket/vunnet.

Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder eksakt feltverdi for datofelt eller nummerfelt.

- **Inneholder ingen av verdiene.** Samsvarer regelen med poster der kriteriefeltet inneholder hvilke som helst verdier som ikke er like kriterieverdien for regelen.

Du kan ikke bruke betingelsen Inneholder ingen av verdiene for datofelt eller nummerfelt.

- **Mindre enn eller lik.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er mindre enn eller lik kriterieverdien for regelen.

Du kan bare bruke betingelsen Mindre enn eller lik for nummerfelt og valutafelt.

- **Mindre enn eller lik.** Samsvarer regelen med poster der verdien i kriteriefeltet er større enn eller lik kriterieverdien for regelen.

Du kan bare bruke betingelsen Større enn eller lik for nummerfelt og valutafelt.

Legg merke til følgende angående regelkriterier:

- En regel uten kriterier blir alltid vellykket.
- Regler evalueres i sekvensiell rekkefølge, og evalueringen stopper når kriteriene for en regel er oppfylt.

Hvis for eksempel ti regler evalueres, og kriteriene for regel 6 er oppfylt, ignoreres regel 7, 8, 9 og 10 (det vil si at de ikke evalueres). Hvis det på samme måte ikke er noen kriterier for regel 6, blir regel 6 vellykket, og regel 7, 8, 9 og 10 ignoreres.

For trinnvise instruksjoner om hvordan du setter opp tilknytningsregler, kan du se [Sette opp tilknytningsregler](#) (på side 1309).

## Sette opp tilknytningsregler

**Før du begynner:**

- Når du skal sette opp tilknytningsregler, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.
- For opplysninger om hvordan du utformer tilknytningsregler, se [Om tilknytningsregler](#) (på side 1306).

## Eksempel på regelgruppe for tilordning

Regelgrupper består av regler, som på sin side består av kriterier. Figuren nedenfor viser komponentene i en regelgruppe.

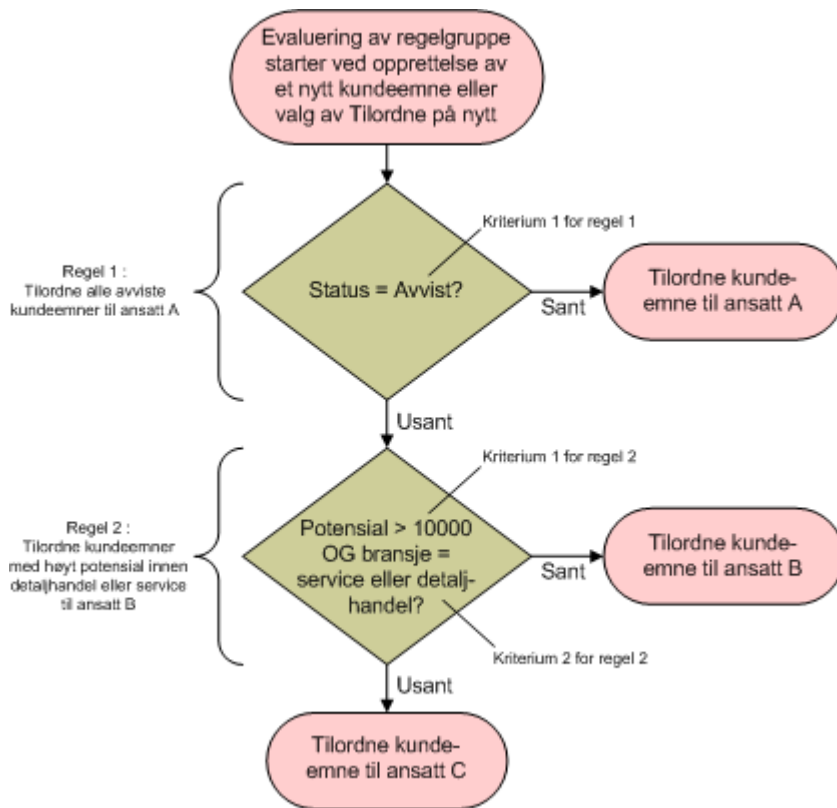


Figure 6: Hvordan en regelgruppe for tilordning av kundeemne evalueres

**MERKNAD:** For at knappen Avvis skal virke riktig på siden Kundeemnedetaljer, må den første regelen i regelgruppen tilordne avviste kundeemner.

#### *Slik setter du opp tilknytningsregler*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen for den aktuelle posttypen under Tilknytningsregler.  
En liste over alle regelgruppene som er definert for selskapet til dagens dato, vises.
- 4 Opprette en ny regelgruppe:
  - a Klikk på knappen Ny regelgruppe.

- b** Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

Felt	Beskrivelse
Navn på regelgruppe	Et unikt navn på opptil 30 tegn.
Aktiv regelgruppe	Bare én regelgruppe kan være aktiv om gangen. Hvis du angir en ny regelgruppe som aktiv, blir gruppen som tidligere var aktivert, inaktiv.
Ikke-tilordnet eier	En ansatt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. <b>Eksempel:</b> Ansatt C i figur 1.
Retur-e-postadresse	Dette feltet vises bare for regelgrupper for kundeemner og serviceforespørsler. E-postadressen vises i feltet Fra i e-postvarslene om tilordning som sendes til eierne av kundeemner og serviceforespørsler. <b>MERKNAD:</b> Ingen e-postvarsler sendes for firma- og salgsmulighetsposter.
Salgsdistrikt for ikke-tilordnet firma	Et salgsdistrikt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Dette feltet vises bare for firmaregelgrupper.
Salgsdistrikt for ikke-tilordnet salgsmulighet	Et salgsdistrikt som arver poster som ikke er tilordnet av en av reglene. Dette feltet vises bare for salgsmulighetsregelgrupper.

- c** Lagre posten.

Dette lagrer navnet på den nye regelgruppen som et ledd av klargjøringen for å legge til regler i regelgruppen.

## 5 Legge til en regel i regelgruppen:

- a** Klikk på Ny på tittellinjen for regler på siden Detaljer om regelgruppe.

- b** Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

I kolonnen Eksempel i denne tabellen vises det hvordan du fyller ut feltene for regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Regelnavn	Et unikt navn.	Tilordne kundeemner med høyt potensial til Detaljhandel eller Service
Rekkefølge	Rekkefølgen som reglene evalueres i. Når kriteriene for én regel er	1

Felt	Beskrivelse	Eksempel
	oppfylt, tilordnes regelen, og etterfølgende regler ignoreres.	
Tilordne til eier	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes posten til denne brukeren.  For gruppetilordning av firmaer og salgsmuligheter må brukeren være et medlem i gruppen som deler postene.	Ansatt B
Tilordne til salgsdistrikt	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes posten til dette salgsdistriktet.  Dette feltet vises bare for firma- og salgsmulighetsregler.	Nordøstlige område
Inkluder relaterte kontaktpersoner	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes kontaktpersonene som er knyttet til firmaet, til firmaeieren og salgsdistriktet som er angitt.  Dette feltet vises bare for firmaregler.	Ikke tilgjengelig
Inkluder relaterte salgsmuligheter	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes salgsmulighetene som er knyttet til firmaet, til firmaeieren og salgsdistriktet som er angitt.  Dette feltet vises bare for firmaregler.	Ikke tilgjengelig
Inkluder teamtilordning	Hvis regelkriteriene er oppfylt, tilordnes teammedlemmene til firmaet.  Dette feltet vises bare for firma- og salgsmulighetsregler.	Ikke tilgjengelig

**c** Lagre posten.

Dette lagrer regelen, slik at du nå er klar til å legge til kriterier for regelen.

**6** (Valgfritt) For firmaer og salgsmuligheter kan du oppdatere tilgangen for tilknyttede poster og brukere:

- a** Klikk på koblingen Navn på siden Detaljer om regelgruppe for regelen der du vil oppdatere tilgangen for koblede poster og brukere.
- b** Klikk på Legg til brukere eller Rediger brukere på tittellinjen for teamtilordning på siden Regeldetaljer.
- c** Klikk på oppslagsikonet, og velg brukerne.

**d** Tilordne tilgangsnivået for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter.

**e** Lagre endringene.

**7** Legge til et regelkriterium for regelen:

**a** Klikk på Ny på tittellinjen for regelkriterier på siden Regeldetaljer.

**b** Fyll ut feltene på siden Ny eller Rediger.

I kolonnen Eksempel i denne tabellen vises det hvordan du fyller ut feltene for regel 2 i figur 1.

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Felt	Navnet på feltet som skal evalueres. <b>MERKNAD:</b> Hvis et felt har fått endret navn, vises det nye feltnavnet.	Potensiell inntekt
Betingelse	Følgende betingelser kan ikke brukes for datofelt eller nummerfelt: Inneholder alle verdier, Inneholder eksakt feltverdi og Inneholder ingen av verdiene.  Følgende betingelser kan bare brukes for nummerfelt og valutafelt: Større enn eller lik og Mindre enn eller lik.  Operatoren Mellom kan bare brukes for datofelt.	Større enn eller lik
Verdi(er)	Bruk komma til å skille verdier. Hvis verdien du vil samsvare, inneholder et komma, for eksempel en adresse, setter du verdien i anførselstegn.  Hvis betingelsen er Mellom, angir du minimums- og maksimumsverdiene, atskilt av komma.	10 000

**c** Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil legge til flere kriterier for regelen, klikker du på Lagre og nye regelkriterier og går tilbake til trinn b. Hvis du har flere kriterier definert for en regel, må posten samsvare med *alle kriteriene* for at regelen skal samsvares.
- Hvis du har angitt alle kriterier for regelen, klikker du på Lagre.

**8** Klikk på Tilbake til detaljer om regelgruppe på tittellinjen for regler på siden Regeldetaljer.

**9** Gjør ett av følgende på siden Detaljer om regelgruppe:

- Hvis du vil legge til flere regler i regelgruppen, går du tilbake til trinn 5.
- Hvis du har angitt alle regler for regelgruppen, klikker du på Tilbake til regelgruppeliste for å fullføre.

**TIPS:** Regler utføres i rekkefølgen de vises i regelgruppen, så kontroller at de vises i riktig rekkefølge. Når én regel er oppfylt, ignoreres etterfølgende regler.

### *Slik redigerer, aktiverer eller deaktiverer du en regelgruppe*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen for tilknytningsregeltypen du vil redigere, under Tilknytningsregler.  
En liste over alle regelgruppene av denne typen som er definert for selskapet til dagens dato, vises.
- 4 Klikk på koblingen for regelgruppen du vil oppdatere.
- 5 Klikk på Rediger på siden Detaljer om regelgruppe.
- 6 Oppdater feltene, og lagre posten.

Endringene du gjør, trer i kraft midnatt i tidssonen for Oracle-tjeneren (standard), eller når det er angitt at tilknytningsregelgruppene skal oppdateres.

**ADVARSEL:** Når du merker en regelgruppe som *aktiv*, fortsetter regelgruppen som ble merket som *aktiv* forrige gang reglene ble frigitt, å være aktiv til reglene frigis på nytt. Når reglene frigis neste gang, blir regelgruppen som sist ble merket som *aktiv*, aktiv. Når du merker en regelgruppe som *aktiv*, må du ikke slette den forrige aktive regelgruppen før reglene er blitt frigitt.

### *Slik redigerer du tilknytningsregler*

- 1 Klikk på koblingen Rediger for regelen du vil endre, på siden Detaljer om regelgruppe.
- 2 Oppdater feltene.

**MERKNAD:** Du kan endre rekkefølgen reglene evalueres i, ved å redigere feltet Rekkefølge. Angi et rekkefølgenummer for regelen du vil endre, som er høyere enn rekkefølgenummeret for regelen som skal være foran regelen du endrer, og lavere enn rekkefølgenummeret for regelen som skal følge den.

Hvis du for eksempel har tre regler fra 1 til 3 og du vil endre rekkefølgen slik at regelen som nå er nummer 1, evalueres etter regelen som nå er nummer 2, må du endre rekkefølgen for regel nummer 1 til en høyere verdi, for eksempel 2,1 (eller en hvilken som helst verdi som er større enn 2 og mindre enn 3).

- 3 Lagre posten.

## Håndtering av konvertering av kundeemne

Brukerne i selskapet kan gjøre om kundeemneposter til firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter. Hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brukerne også gjøre om kundeemneposter til avtaleregistreringsposter.

Når brukerne gjør om en kundeemnepost, kan de gjøre ett av følgende:

- Opprette nye firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, som automatisk kobles til kundeemneposten.

- Koble kundeemneposten til eksisterende firma- og kontaktpersonposter. Brukerne velger postene de vil koble til kundeemnet ved omgjøring av kundeemnet.

Du kan avgjøre hvilke valg som er tilgjengelige for brukerne på siden Gjør om kundeemne ved å opprette omgjøringsoppsett for kundeemner for siden og knytte disse oppsettene til brukerroller.

Under omgjøringen av kundeemner blir enkelte verdier som standard overført til de nye postene. Du kan imidlertid utvide mengden opplysninger som overføres, ved å tilknytte flere felt, inkludert egendefinerte felt.

Brukerne må ha tilstrekkelig tilgang til posttyper og tilstrekkelige rettigheter i rollen for å kunne gjøre om kundeemner.

Når brukere avviser et kundeemne, må de velge en avvisningskode i feltet Avvisningskode på siden Avvis kundeemne. Flere verdier angis som standard for feltet Avvisningskode, men du kan endre disse verdiene eller legge til flere verdier i listen. Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisten Avvisningskode, se [Avvisningskode for kundeemner](#) (på side 1318).

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha flere opplysninger om administrasjon av omgjøring av kundeemner:

- [Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner](#) (på side 1315)
- [Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#) (på side 1316)
- [Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#) (på side 1317)

## Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner

Utfør følgende oppgaver for å definere innstillinger for omgjøring og avvisning av kundeemner for brukerne og posttypene:

- 1 Definer de nye tilordningene hvis du vil tilordne flere felt under omgjøringen av kundeemner.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om tilordning av felt, se [Tilordne flere felt under omgjøring av kundeemner](#) (se "[Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne](#)" på side 1316).
- 2 Hvis du vil tilpasse oppsettet på siden Gjør om kundeemne:
  - a Opprett de nye oppsettene.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om opprettelse av oppsett, se [Opprette omgjøringsoppsett for kundeemner](#) (se "[Opprette oppsett for konvertering av kundeemne](#)" på side 1317).
  - b Legg til de nye oppsettene i de passende rollene.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om å legge til roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).
- 3 Kontroller at brukerne har tilstrekkelig tilgang til posttyper og de tilstrekkelige rettighetene i rollen.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene for omgjøring av kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#) (på side 175).
- 4 Rediger feltverdiene hvis du vil redigere verdiene i plukklisten Avvisningskode.

Hvis du vil ha flere opplysninger om redigering av feltverdier, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088). Hvis du vil ha flere opplysninger om plukklisten Avvisningskode, se [Avvisningskode for kundeemner](#) (på side 1318).

### Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne

Brukerne i selskapet kan gjøre om kundeemneposter til firma-, kontaktperson- og salgsmulighetsposter. Hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, kan brukerne også gjøre om kundeemneposter til avtaleregistreringsposter.

Når brukerne gjør om kundeemner til firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, overføres enkelte verdier til de nye postene som standard. Du kan imidlertid overføre flere opplysninger ved å tilordne flere felt, inkludert egendefinerte felt.

**MERKNAD:** Du må ikke tilordne Web-koblingsfelt for konvertering av kundeemne. Web-koblingsfelt inneholder ikke data. De inneholder i stedet skript for koblinger som brukere kan klikke på for å utføre handlinger. Innholdet i Web-koblingsfeltene kan ikke overføres til de nye postene når et kundeemne konverteres.

Når brukere konverterer en kundeemnepost, overføres verdiene i de tilordnede feltene på følgende måte:

- Når brukerne oppretter nye firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter, overføres verdiene fra de tilordnede feltene i kundeemneposten til de angitte feltene i den nye posten.
- Når brukerne kobler kundeemneposten til eksisterende firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- eller avtaleregistreringsposter som de velger når de gjør om kundeemnet, blir feltene i de eksisterende postene som allerede har verdier, uendret. Tomme felt oppdateres med verdien fra det tilordnede kundeemnefeltet.

### Om egendefinerte plukklistefelt og verdier

Du kan tilordne plukklistefelt fra kundeemneposten til tekstfelt (lange eller korte) i firma-, kontaktperson-, salgsmulighets- og avtaleregistreringsposter, eller til et plukklistefelt med identiske verdier.

**Før du begynner.** Når du skal utføre følgende prosedyre, må rollen din ha rettigheten Dataregler og tilknytning.

### *Slik tilordner du flere felt når du konverterer en kundeemnepost*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Tilordning av konvertering av kundeemne under Håndtering av konvertering av kundeemne.
- 4 Velg feltene som skal tilordnes, på siden Tilordning av konvertering av kundeemne.
- 5 Hvis du vil tilbakestille tilordningen til standardinnstillingene, klikker du på knappen Standard i tittellinjen.
- 6 Klikk på Lagre.



## Opprette oppsett for konvertering av kundeemne

Du kan angi hvilke valg som er tilgjengelige for brukere når de gjør om kundeemner, ved å opprette tilpassede oppsett for siden Gjør om kundeemne og deretter tilordne oppsettene til brukerroller.

**MERKNAD:** Hvis brukerne skal kunne gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, salgsmuligheter eller avtaleregistreringer, må de også ha de riktige innstillingene i tilgangsprofilene og rollene. Hvis du vil ha flere opplysninger om de nødvendige innstillingene for omgjøring av kundeemner, se [Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner](#) (på side 175).

Tabellen nedenfor viser hvilke valg du kan gjøre tilgjengelige på siden Gjør om kundeemne.

Posttype	Valg
<b>Firma</b>	Ikke gjør om til firma Bruk eksisterende firma Autoopprett nytt firma
<b>Kontaktperson</b>	Bruk eksist. kontaktperson Autoopprett ny kontaktperson
<b>Salgsmulighet</b>	Ikke gjør om til salgsmulighet Autoopprett ny salgsmulighet
<b>Avtaleregistrering</b>	Ikke opprett avtaleregistrering Autoopprett avtaleregistrering  <b>MERKNAD:</b> Avtaleregistreringsvalgene er bare aktuelle hvis selskapet bruker Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Det finnes et standardoppsett. Standardoppsettet inkluderer alle valgene for firmaer, kontaktpersoner og salgsmuligheter, men ikke valgene for avtaleregistreringer. Du kan kopiere standardoppsettet og redigere kopien, men du kan ikke redigere eller slette standardoppsettet.

Avhengig av hvilke valg du gjør tilgjengelig for en posttype, påvirkes posttypeområdene på siden Gjør om kundeemne på følgende måte:

- Hvis du ikke gjør noen av valgene tilgjengelig for en posttype, inkluderer ikke siden Gjør om kundeemne et område for denne posttypen.
- Hvis du bare gjør valget Ikke gjør om til firma tilgjengelig for posttypen for firma, vises ikke firmaområdet på siden.
- Hvis du bare gjør valget Ikke gjør om til salgsmulighet tilgjengelig for posttypen for salgsmulighet, vises ikke salgsmulighetsområdet på siden.
- (Gjelder bare i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Hvis du bare gjør valget Ikke opprett avtaleregistrering tilgjengelig for posttypen Avtaleregistrering, vises ikke området Avtaleregistrering på siden.

**Før du begynner.** Hvis du vil utføre fremgangsmåten som er beskrevet i dette området, må rollen din inkludere rettigheten Dataregler og tilknytning.

### *Slik oppretter du et oppsett for omgjøring av kundeemne*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Oppsett for omgjøring av kundeemne i området for administrasjon av omgjøring av kundeemner.
- 4 Klikk på Nytt oppsett på siden Oppsettsliste for omgjøring av kundeemne.
- 5 I trinn 1, Navn på oppsett:
  - a Skriv inn navnet på oppsettet.
  - b (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse av oppsettet.
  - c Hvis du vil at dette oppsettet skal være standarden for alle brukere, merker du av for Standardoppsett for omgjøring av kundeemne.

**MERKNAD:** Standardoppsett for omgjøring av kundeemne som er angitt i Oracle CRM On Demand, fungerer som standardoppsettet for omgjøring av kundeemne for selskapet, med mindre et annet oppsett er merket som standard. Hvis du oppretter et annet oppsett og merker av for Standardoppsett for det nye oppsettet, vil ikke Standardoppsett for omgjøring av kundeemne lenger være standarden. Standardoppsett for omgjøring av kundeemne er derfor bare standardoppsettet for selskapet når det ikke er merket av for Standardoppsett for et annet oppsett. Det er imidlertid aldri merket av for Standardoppsett for Standardoppsett for omgjøring av kundeemne, selv når det fungerer som standardoppsett.
- 6 I trinn 2, Velg handlinger, merker du posttypen du vil velge handlingene for (Firma, Kontaktperson, Salgsmulighet eller Avtaleregistrering), under Posttyper for omgjøring av kundeemne. Deretter klikker du på pilene for å flytte handlingene du vil vise på siden, fra Tilgjengelige handlinger for omgjøring av kundeemne til Valgte handlinger for omgjøring av kundeemne. Gjenta dette trinnet for hver posttype.
- 7 I trinn 3, Bekreft, ser du gjennom valgene dine og går om nødvendig tilbake til trinn 2, Velg handlinger, for å endre valgene.
- 8 Klikk på Fullfør for å lagre endringene.

### **Avvisningskode for kundeemner**

Når brukere avviser et kundeemne, må de velge en avvisningskode i feltet Avvisningskode på siden Avvis kundeemne. Brukere kan også skrive inn en beskrivelse av årsaken til avvisningen i feltet Avvisningsårsak. Hvis en bruker velger verdien *Annet* i feltet Avvisningskode, blir feltet Avvisningsårsak et obligatorisk felt, og brukeren må skrive inn en beskrivelse av hvorfor kundeemnet ble avvist. Ellers er feltet Avvisningsårsak valgfritt.

Det angis som standard en rekke verdier for feltet Avvisningskode, men du kan endre disse verdiene eller legge til flere verdier i listen. Dette er standardverdiene:

- Kontaktperson for tredjepart
- Ikke ta kontakt igjen
- Duplikat

- Kontaktperson er utilgjengelig
- Ugyldig kontaktperson
- Utilstrekkelige data
- Ugyldig telefonnummer
- Ingen forretningsmulighet
- Salgsmulighet pågår
- Annet
- Nylig kontaktet (< 30 dager)
- Dataregistrerings-/systemfeil
- Eier allerede produkt
- Målkriteriene er ikke oppfylt

Hvis du vil ha opplysninger om redigering av plukklisteverdier, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

**MERKNAD:** Hvis du gir nytt navn til verdien *Annet*, blir feltet Avvisningsårsak likevel et obligatorisk felt når brukeren velger verdien med nytt navn på siden Avvis kundeemne.

## Opprette prognosedefinisjonen

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer genereringen av salgsprognoser i henhold til innstillingene du definerer. Prognoser genereres automatisk, på ukentlig eller månedlig basis. Hver genererte prognose lagres i arkivet, slik at du har en historisk post du kan referere til og analysere.

Hver prognose er et stillbilde av opplysninger om inntekt og potensiell inntekt for kvartalet. Prognoser gjør at selgere og ledere kan spore salget i kvartalet mot planlagte kvoter, faktisk bokført inntekt og forventet inntekt, gitt den gjeldende statusen for salgsmulighetene.

Deltakere i prognoser velges etter rolle. Selskapets rapporteringsstruktur og rollene du velger for prognosedeltakerne, må settes opp slik at deltakerne rulles opp til én bruker på øverste nivå. Denne brukeren på øverste nivå er vanligvis selskapets viseadministrerende direktør eller administrerende direktør.

Når du genererer en prognose, varsler Oracle CRM On Demand ansatte om at prognosen er opprettet og klar til vurdering, ved å legge inn et varsel på Min hjemmeside for hver deltaker i to dager. Hvis du vil utvide perioden som varselet vises i, oppdaterer du feltet Utløpsdato for dette varselet. Hvis du vil ha informasjon om varsler, ser du [Publisere varsler over hele selskapet](#) (på side 1063).

## Fastsette prognosetypen

Selskapet kan basere prognosene på følgende: salgsmuligheter, produkter, firmaer eller kontaktpersoner. Det finnes fire typer prognoser:

- Produkt for salgsmulighet
- Salgsmulighetsinntekt
- Firmainntekt
- Kontaktpersoninntekt

Selskapet kan generere flere prognosetyper på datoene som er angitt for prognosegenerering. Når du velger prognoseinnstillingene for selskapet, kan du bestemme hvilke prognosetyper hele selskapet skal bruke.

**MERKNAD:** Hver prognosetype krever at selgere utfører bestemte handlinger. Sørg for at du melder fra om hvilke prognosetyper du vil bruke, før selgerne begynner å opprette salgsmulighets-, firma- og kontaktpersonposter.

### Prognoser for produkt for salgsmulighet

Prognoser for produkt for salgsmulighet rapporterer om produktene som er knyttet til en salgsmulighet. Tallene i prognosene for produkt for salgsmulighet beregnes fra feltene Mengde, Inntekt og Forventet inntekt for alle produkter som eies av en prognosedeltaker, og som har inntekt som er planlagt registrert under prognoseperioden. Inntekten for et produkt kan rapporteres én gang i sin helhet, eller den kan rapporteres under flere perioder.

Prognoser for produkt for salgsmulighet krever at selgere knytter produkter til salgsmulighetsposter. Selgere må også fylle ut mengde, innkjøpspris og start- og lukningsdato for å indikere hvilke produkter de vil ta med i prognosene.

For å bli inkludert i prognosen må en post for produkt for salgsmulighet oppfylle følgende kriterier:

- Ha en lukningsdato under prognoseperioden
- Eies av en prognosedeltaker

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se [Om salgsmuligheter og prognoser](#).

Sett opp en prognose for produkt for salgsmulighet hvis selskapet vil estimere en engangsinntekt eller en gjentakende inntekt som er basert på produkter.

### Salgsmulighet, inntektsprognose

Inntektsprognoser for salgsmuligheter rapporterer om inntekten som er oppført i salgsmulighetspostene. Tallene i prognosene beregnes fra feltene Inntekt og Forventet inntekt i alle salgsmulighetsposter der følgende vilkår gjelder:

- Salgsmuligheten har en lukningsdato under prognoseperioden
- Ett av følgende er oppfylt:
  - Salgsmuligheten eies av en prognosedeltaker
  - En prognosedeltaker er medlem av salgsmulighetsteamet og har en del av inntekten for salgsmuligheten som er større enn null prosent (det vil si at verdien i feltet Oppdelingsprosent på siden Salgsmulighetsteam er større enn null).

**MERKNAD:** For at inntekt for en salgsmulighet skal bli delt mellom teammedlemmer, må det være merket av for [Aktiver inntektsdeling for salgsmulighet i selskapsprofilen](#).

Prognoser for inntekt for salgsmulighet krever at selgere fyller ut feltene Inntekt og Lukningsdato for å indikere hvilke salgsmuligheter de vil ta med i prognosene. Alle koblede produkter ignoreres i prognosen.

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se [Om salgsmuligheter og prognoser](#) (på side 220).

Sett opp en prognose for inntekt for salgsmulighet hvis du vil estimere totalinntekten for salgsmuligheten, uavhengig av hvor mye inntekt som kommer fra enkeltprodukter.

### Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt

Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt rapporterer om inntekten som er oppført i inntektsposter som er koblet til firma- eller kontaktpersonposter. Tallene i prognosen beregnes fra feltene Inntekt og Forventet inntekt for postene som oppfyller kriteriene for å bli tatt med i prognosen. For å bli tatt med i prognosen må en firmainntektspost eller kontaktpersoninntektspost oppfylle følgende betingelser:

- Posten må eies av en prognosedeltaker.
- Posten må ha statusen Åpen, Venter eller Lukket.
- Posten må ha feltet Prognose merket av.
- Posten kan ikke være koblet til en salgsmulighet.
- Posten må ha inntekt som er planlagt registrert under prognoseperioden.

Inntekten for et firma eller en kontaktperson kan rapporteres samtidig, eller den kan settes opp til å gjentas over tid. Prognoser for firmainntekt og kontaktpersoninntekt krever at brukere kobler inntekt til firma- eller kontaktpersonpostene. Brukere må også oppdatere feltene Start-/lukkingsdato, Status og Prognose i inntektsposten for å indikere hvilke produkter de vil ta med i prognosene.

Enkelte tilleggsopplysninger må oppgis for verdiene i en post for å bidra til selskapets inntektsprognose. For detaljert informasjon, se [Spore inntekt basert på firmaer](#) (på side 198) og [Spore inntekt basert på kontaktpersoner](#) (på side 213).

Sett opp en prognose for firma- eller kontaktpersoninntekt hvis selskapet ønsker å estimere en engangsinntekt eller en gjentakende inntekt.

### Velge prognosevarighet

Du kan konfigurere prognoser for å vise inntektsprognoser for opptil fire kvartaler. Du kan bruke funksjonen for utvidet prognose til å vise en prognose for inneværende kvartal og neste kvartal eller de neste to eller tre kvartalene.

Ett kvartal er angitt for prognosevarigheten som standard (det vil si at bare inneværende kvartal inkluderes i prognosen). Når du endrer innstillingene for varighet slik at flere kvartaler inkluderes, inkluderes både inneværende kvartal og fremtidige kvartaler. Hvis du for eksempel velger en prognosevarighet på to kvartaler, inkluderes inneværende og neste kvartal i prognosen.

### Definere prognoseroller

Som en del av prognosedefinisjonen velger du hvilke roller som skal inkluderes. Når du legger til en rolle i prognosedefinisjonen, defineres alle brukere som har fått tildelt denne rollen, som prognosedeltakere.

### Brukeroppsett for prognoser

Brukerne du har tenkt å inkludere i selskapets prognoser, må settes opp på riktig måte. Brukerpostene må overholde følgende betingelser:

- Posten må ha en gyldig verdi i feltet Rolle.
- Posten må ha en gyldig verdi i feltet Rapporterer til.
- Statusen for brukeren må være satt til Aktiv hvis du ikke velger alternativet for å tillate prognoser for inaktive brukere.

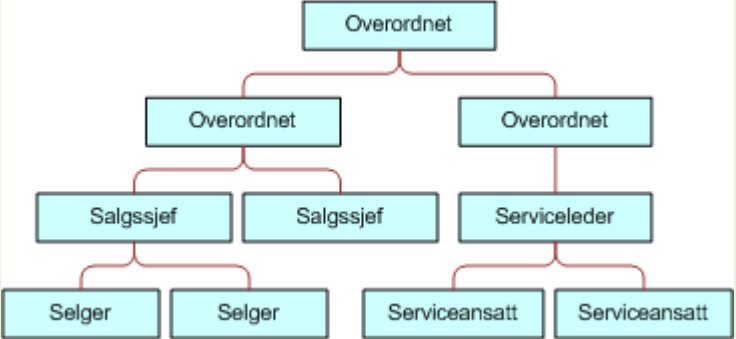
**ADVARSEL:** Hvis noen av brukerne som er inkludert i prognosen, settes opp feil, vil hele prognosen mislykkes.

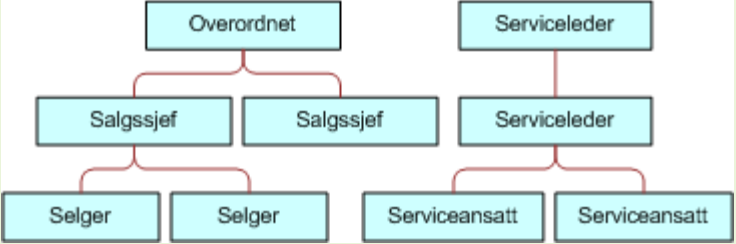
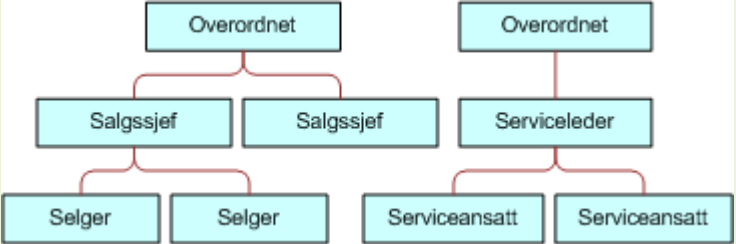
### Eksempler på rapporteringsstrukturer og roller for prognoser

Når du skal generere prognoser, må du sette opp selskapets rapporteringsstruktur riktig. Prognosehierarkiet er basert på brukerhierarkiet Rapporterer til på administrasjonssiden Brukerstyring. Alle prognosedeltakere, bortsett fra én bruker på øverste nivå, må rapportere til en annen prognosedeltaker, slik at alle enkeltprognoser rulles opp til én prognose for hele selskapet. Hvis flere enn én prognosedeltaker ikke har et Rapporterer til-felt definert, eller hvis en leder med prognosedeltakere som direkterapporter har statusen Inaktiv, vil prognosen mislykkes.

**MERKNAD:** Hvis prognosen ikke kan genereres på grunn av et problem med rapporteringsstrukturen, mottar den primære kontaktpersonen (indikert i selskapsprofilen) et e-postvarsel fra kundesupport. Når rapporteringsstrukturen er korrigert og prognosen er oppdatert, genereres prognosen automatisk samme kveld, selv om det ikke er den vanlige kvelden for prognoser.

Tabellen nedenfor viser kombinasjoner av rapporteringsstrukturer og deltakerroller som virker og mislykkes for prognosegenerering.

For denne rapporteringsstrukturen	Virker eller mislykkes prognoser	Fordi
 <pre> graph TD     O1[Overordnet] --&gt; O2[Overordnet]     O1 --&gt; O3[Overordnet]     O2 --&gt; S1[Salgssjef]     O2 --&gt; S2[Salgssjef]     O3 --&gt; SL[Serviceleder]     S1 --&gt; Sel1[Selger]     S1 --&gt; Sel2[Selger]     S2 --&gt; Sel3[Selger]     S2 --&gt; Sel4[Selger]     SL --&gt; SA1[Serviceansatt]     SL --&gt; SA2[Serviceansatt]         </pre>	Virker med denne rollekombinasjonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Overordnet</li> <li>■ Salgssjef</li> <li>■ Utegående selger</li> </ul>	Deltakere rulles opp til én deltaker på øverste nivå.
	Mislykkes med denne rollekombinasjonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salgssjef</li> <li>■ Utegående selger</li> </ul>	Deltakere rulles ikke opp til én deltaker. De rulles opp til to salgssjefer.
	Mislykkes med denne rollekombinasjonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Overordnet</li> <li>■ Utegående selger</li> </ul>	De utegående selgerne rulles opp til en salgssjef som ikke er en deltaker.

For denne rapporteringsstrukturen	Virker eller mislykkes prognoser	Fordi
	Virker med denne rollekombinasjonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Overordnet</li> <li>■ Salgssjef</li> <li>■ Utegående selger</li> </ul>	Deltakere rulles opp til én deltaker.
	Mislykkes med denne rollekombinasjonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Overordnet</li> <li>■ Salgssjef</li> <li>■ Utegående selger</li> </ul>	To deltakere rapporterer til ingen. Bare én deltaker i prognosen (øverst i strukturen) kan rapportere til ingen.

### Inkludere inaktive brukere i prognoser

Prognoser kan inkludere både inaktive og aktive brukere. Når du setter opp prognosedefinisjonen, indikerer du om inaktive brukere skal inkluderes i prognosene.

### Tillate ledere å sende prognoser for direkterapporter

Når du setter opp prognosedefinisjonen, indikerer du om ledere kan sende prognoser for direkterapporter automatisk når de sender prognosene.

### Prognoser og egendefinerte regnskapskalendere

Når du bruker egendefinerte regnskapskalendere, benyttes selskapets egen regnskapskalenderdefinisjon ved generering av prognoser, og derfor samsvarer prognoseperiodemånedene med månedene i den egendefinerte regnskapskalenderen.

Selskapsadministratoren må opprette en egendefinert regnskapskalenderpost for hvert år du vil opprette prognoser i Oracle CRM On Demand. Hvis det ikke er opprettet nok regnskapskalendere til å dekke den valgte prognosevarigheten, genereres ikke prognoseserien, og prognosene opprettes ikke.

**MERKNAD:** Hvis prognosen ikke kan genereres på grunn av et utilstrekkelig antall regnskapskalendere, mottar den primære kontaktpersonen (indikert i selskapsprofilen) et e-postvarsel fra kundesupport. Når de nødvendige regnskapskalenderpostene er opprettet i henhold til prognosedefinisjonen, og prognosedefinisjonen er oppdatert, genereres prognosen automatisk samme kveld, selv om det ikke er den vanlige kvelden for prognoser.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppretter prognosedefinisjonen.

### *Slik oppretter du prognosedefinisjonen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Prognosedefinisjon under Prognoseadministrasjon.
- 4 Klikk på Oppdater på siden Prognosedefinisjon.
- 5 I trinn 1, Velg prognosetyper, merker du av for Aktiv for hver prognosetype du vil generere.  
Selskapet kan estimere salgsinntekt som er basert på salgsmulighetsprodukter, salgsmulighetsinntekt, firmainntekt og kontaktpersoninntekt.
- 6 I trinn 2, Velg prognosefrekvens:
  - a Velg prognosevarigheten i feltet Prognosevarighet.  
**MERKNAD:** Regnskapskalenderinnstillingene som er valgt for selskapet, bestemmer varigheten for hvert kvartal. Startdatoen og sluttdatoen for prognosevarigheten beregnes i henhold til startdatoen i regnskapskalenderen og regnskapskalendertypen du har angitt i selskapsprofilen. For regnskapskalendertypen Egendefinert regnskapskalender er start- og sluttdatoen basert på regnskapskalenderen som er definert av selskapsadministratoren.
  - b Angi hvor ofte prognosestillbildet skal opprettes, i feltet Opprett prognosestillbilde hver.  
Du kan velge ukentlige eller månedlige prognoser.  
**MERKNAD:** Hvis du velger Måned, bestemmes månedslengden av regnskapskalendertypen du har valgt for selskapet.
  - c Velg dagen i måneden eller uken prognosestillbildet skal opprettes, i feltet Dag for prognosestillbilde.  
Prognoser genereres ved starten av den valgte dagen (det vil si ett minutt etter midnatt) i tidssonen til vertsanlegget. Hvis prognosen er månedlig og dagen du har valgt for generering av prognosen, ikke finnes i den gjeldende måneden, justerer Oracle CRM On Demand stillbildet til å generere en prognose på den siste dagen i måneden. Hvis for eksempel Dag for prognosestillbilde er angitt til den 30. og gjeldende måned er februar, justerer Oracle CRM On Demand prognosestillbildet til å generere prognosen den 28.
- 7 I trinn 3, Velg prognoseroller:
  - a Legg til roller for brukerne som skal delta i prognosen, i området Prognoseroller. Klikk på pilene for å flytte selskapsroller til listen Prognoseroller.
  - b Hvis du vil tillate prognoser for inaktive brukere, merker du av for Tillat prognoser for inaktive brukere.
  - c Hvis du vil tillate en leder å sende prognoser automatisk for direkterapporter, merker du av for Send prognoser for team automatisk når leder sender.
- 8 Klikk på Fullfør.



- 9 Verifiser prognosedetaljene på siden Prognosedefinisjon ved å vurdere frekvensen for prognosestillbildet, dagen for prognosestillbildet, de neste datoene for prognoseserien og listen over deltakere i prognoseserien.

**ADVARSEL:** Når du har opprettet prognosedefinisjonen, krever enkelte endringer i brukerposter eller regnskapskalendere at du oppdaterer innstillingene for prognosedefinisjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Oppdatere prognosedefinisjonen](#) (på side 1325).

## Oppdatere prognosedefinisjonen

Du kan oppdatere selskapets prognosedefinisjon for å endre prognosefrekvensen, for å legge til eller fjerne roller og så videre. Når enkelte endringer gjøres i brukerposter, eller hvis regnskapskalenderen endres, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

Du må oppdatere prognosedefinisjonen når én av følgende endringer gjøres:

- Navnet i feltet Rapporterer til i brukerposten for en prognosedeltaker endres.

I så fall må du oppdatere prognosedefinisjonen som følger:

- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, ikke er inkludert i prognosedefinisjonen, må du legge til rollen i prognosedefinisjonen.
- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, er inkludert i prognosedefinisjonen, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at den nye rapporteringsstrukturen gjenspeiles i senere prognoser.

**MERKNAD:** Prognosedeltakerhierarkiet må inneholde ledere for alle unntatt personen på øverste nivå.

- Brukere som er deltakere i prognosehierarkiet, deaktiveres.

Når en ansatt slutter i selskapet, må du endre statusen for denne brukeren til Inaktiv. Hvis den inaktive ansatte var en leder i prognosehierarkiet, må du også oppdatere brukerpostene for alle prognosedeltakere som rapporterer til denne ansatte.

I så fall må du oppdatere prognosedefinisjonen som følger:

- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, ikke er inkludert i prognosedefinisjonen, må du legge til rollen i prognosedefinisjonen.
- Hvis rollen som er tilordnet den nye lederen, er inkludert i prognosedefinisjonen, må du oppdatere prognosedefinisjonen slik at den nye rapporteringsstrukturen gjenspeiles i senere prognoser.

**MERKNAD:** Hvis prognosedefinisjonen tillater prognoser for inaktive brukere, trenger du ikke å oppdatere prognosedefinisjonen når en prognosedeltaker blir gjort inaktiv.

- Brukere legges til i eller fjernes fra rollene som er inkludert i prognosedefinisjonen.

I så fall trenger du bare å oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

- Det gjøres endringer i regnskapskalenderen.

I så fall trenger du bare å oppdatere prognosedefinisjonen slik at endringene innlemmes der.

**MERKNAD:** Du må oppdatere prognosedefinisjonen når det gjøres en endring i regnskapskalenderen, uansett hvilken type regnskapskalender selskapet bruker (standard eller egendefinert).

**MERKNAD:** Når én av endringene som er beskrevet her, gjøres i Oracle CRM On Demand, gjenspeiles ikke endringene i genererte prognoser før prognosedefinisjonen er oppdatert.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du oppdaterer prognosedefinisjonen.

### *Slik oppdaterer du prognosedefinisjonen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på Prognosedefinisjon under Prognoseadministrasjon.
- 4 Klikk på Oppdater på siden Prognosedefinisjon.
- 5 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 1: Velg prognosetype.
- 6 Klikk på Trinn 2: Velg prognosefrekvens.
- 7 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 2: Velg prognosefrekvens.
- 8 Klikk på Trinn 3: Velg prognoseroller.
- 9 Gjør om nødvendig endringer i Trinn 3: Velg prognoseroller.
- 10 Klikk på Fullfør.

Prognosedefinisjonen oppdateres automatisk, og et sammendrag av definisjonen, inkludert den oppdaterte listen over prognosedeltakere, vises på siden Definisjon av prognose.

## Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere

Du kan opprette en egendefinert salgsmetodikk som gjenspeiler kravene i det sammensatte salgsmiljøet, og som rettleder selgerne når de arbeider med avtaler i forskjellige salgsfaser.

Du kan justere salgsfaseopplysningene til å gjenspeile selskapets salgsprosess eller forretningspraksiser. Når de ansatte oppretter og oppdaterer salgsmuligheter, velger de en salgsfase som gjenspeiler hvor langt salgsmuligheten er kommet i salgsprosessen. Hver salgsfase er bundet til en prosentverdi. Disse opplysningene brukes med rapporter og prognoser, inkludert forventede ordrer, forventet inntekt og beregninger av bokført inntekt.

Som en del av egendefineringen av selve salgsfaseverdiene kan du gjøre følgende:

- Gi nytt navn til salgsfasene
- Legge til eller slette salgsfaser
- Endre rekkefølgen på salgsfasene
- Endre sannsynlighetsprosentene som er knyttet til salgsfasene

## Om salgsprosesser

Enkelte salgsmiljøer krever bare én salgsprosess med ett sett med salgsfaser. Andre salgsmiljøer er mer sammensatte og krever flere salgsprosesser med egne salgsfaser for hver prosess. Interne selgere kan for eksempel følge en annen salgsprosess enn selgerne i felten.

I tillegg må selgere kanskje følge forskjellige salgsprosesser for ulike typer salgsmuligheter. Når selgerne for eksempel selger utstyr, må de kanskje følge en lengre salgsprosess over flere faser. Men når de selger en servicekontrakt, kan prosessen være kortere og ha færre salgsfaser.

Hvis du vil begrense salgsmetodikken ytterligere, kan du definere serier med salgsfaser som salgsprosesser og knytte hver prosess til en av disse:

- Salgsmulighetstype
- Brukerrolle

Dermed kan du egendefinere salgsprosessen (og salgsfasene med hver prosess) for forskjellige salgsmulighetstyper eller brukerroller.

**Eksempel:** En selger oppretter en ny salgsmulighet. Når hun angir opplysninger om salgsmuligheten, velger hun Service som salgsmulighet. Dette gjør at applikasjonen viser salgsprosessen som passer for denne salgsmulighetstypen.

**MERKNAD:** Salgsprosessen som er basert på en salgsmulighetstype, overstyrer standard salgsprosess som er basert på en brukerrolle. Når en ansatt oppretter en salgsmulighet, tilordnes med andre ord den ansattes standard salgsprosess til salgsmuligheten. Hvis hun deretter velger en salgsmulighetstype som har en tilordnet salgsprosess, drives salgsprosessen for salgsmuligheten basert på salgsmulighetstypen hun valgte.

## Om salgsfasekategorier

Du kan også sette opp salgsfasekategorier, for eksempel fase 1, 2 eller 3, som du kan knytte til spesifikke salgsfaser på tvers av forskjellige salgsprosesser. Når du må sammenfatte opplysninger fra forskjellige prosesser, kan du kjøre rapporter mot salgsfasekategoriene, slik at du får en nøyaktig oversikt over dine forventede ordrer på tvers av alle salgsmulighetstyper eller roller.

## Om salgsprosesstreneren

Du kan også bruke salgsprosesstreneren til å rettlede teamet til å fylle ut de nødvendige opplysningene nøyaktig i hver salgsfase. Salgsprosesstreneren inneholder trinn som de ansatte kan følge, i tillegg til nyttige opplysninger, for eksempel dokumenter, maler og konkurranseopplysninger. Du kan også fremtvinge innsamling av opplysninger basert på hvordan salgsmuligheter drives frem gjennom salgssyklusen. Når en salgsmulighetspost lagres, kan du også angi at enkelte oppgaver opprettes automatisk og vises i den ansattes oppgaveliste.

Med salgsprosesstreneren kan du blant annet gjøre følgende:

- Legge til opplysninger for hver salgsfase som ansatte har tilgang til, via knappen Trener
- Sette opp krav for hver salgsfase, for eksempel felt som skal fylles ut. Disse fungerer som forutsetninger for salgsmuligheten lagres i en ny fase.
- Sette opp automatiserte oppgaver som genereres når ansatte lagrer salgsmuligheter med forskjellige salgsfaser

Hvis du endrer navnene på salgsfasene etter at systemet er distribuert, beholder alle tidligere poster sin tilordnede salgsfase til du oppdaterer dem manuelt.

**MERKNAD:** Hvis du vil endre standard plukklisterverdier for feltet Sannsynlighetsprosent, må du redigere feltet på siden *Feltinnstillinger for salgsmulighet* (se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1100)).

Følg denne generelle prosessen når du setter opp salgsmetodikken:

- 1 Sett opp salgsfasekategoriene (hvis du har flere salgsprosesser).
- 2 Sett opp salgsprosessen(e).
- 3 Sett opp salgsfasene for hver salgsprosess.
- 4 Sett opp trenerfunksjonen for salgsfasene.

### *Før du begynner:*

- Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Salgsfasedefinisjon.
- Hvis du vil tilordne en salgsprosess basert på feltet Salgsmulighetstype, må du kontrollere at plukklisterverdiene er de du vil bruke. Standardverdiene for salgsmulighetstype er Fornyelse og Nysalg. For instruksjoner om hvordan du egendefinerer plukklisterverdier, se [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1100).

Kontroller også at feltet Salgsmulighetstype vises i sideoppsettet for hver rolle du vil bruke det med. For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

### *Slik setter du opp en salgsfasekategori (valgfritt)*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgskategorier under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på Ny på siden Salgsfasekategorier for å opprette en ny salgsfasekategori, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsfasekategorien du vil redigere.
- 6 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsfasekategori eller Ny salgsfasekategori.

Felt	Beskrivelse
Fasekategori	Navnet på salgsfasekategorien.
Rekkefølge	Rekkefølgen på salgsfasekategoriene slik de vises i Oracle CRM On Demand Answers.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	<p>(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.</p> <p>Når du legger til et nytt salgsfasekategorinavn, er avmerkingsboksen Merk for oversetting skrivebeskyttet. Nye navn du legger til, vises automatisk (uten parentes og i svart tekst) på de andre aktiverte språkene.</p> <p>Hvis du merker av for Merk for oversetting når du oppdaterer navnet på en salgsfasekategori, vises det oppdaterte navnet i plukklister for de andre aktiverte språkene (i blå tekst og i parentes) til du skriver inn de oversatte versjonene manuelt. Den blå teksten hjelper deg med å spore hvilke begreper som må oversettes.</p> <p>Hvis du ikke merker av for Merk for oversetting, vises ikke det oppdaterte navnet på de andre språkene, og de andre språkene påvirkes ikke av endringene du gjør på denne siden.</p>

- 7 Lagre posten.
- 8 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsfasekategorien manuelt
  - a Velg språket i listen Oversettingsspråk.
  - b Klikk på koblingen Rediger for salgsfasekategorien.
  - c Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Fasekategori, og klikk på Lagre.

### *Slik setter du opp en salgsprosess*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4 Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.
- 5 Klikk på Ny på siden Salgsprosessliste for å opprette en ny salgsprosess, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsprosessen du vil redigere.
- 6 Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsprosess.

Felt	Beskrivelse
Standard salgsprosess	Selskapets standard salgsprosess. Hvis ingen annen salgsprosess er tilordnet til brukerrollen din eller til salgsmulighetstypen for posten, brukes denne salgsprosessen.

Felt	Beskrivelse
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.

- 7 Klikk på Lagre.
- 8 Slik knytter du salgsprosessen til en verdi i feltet Salgsmulighetstype
  - a Klikk på salgsprosessnavnet du vil knytte til, på siden Salgsprosessliste.
  - b Klikk på Legg til på tittellinjen for tilknyttede salgsmulighetstyper.
  - c Velg salgsmulighetstypen, og klikk på Lagre.
 

**MERKNAD:** Du kan bare knytte én salgsprosess til hver salgsmulighetstype. Når du har gjort dette, fjernes verdien for salgsmulighetstypen fra plukklisten, slik at den kan velges med andre salgsprosesser. Dette hindrer deg fra å knytte flere salgsprosesser til en salgsmulighetstype.

Når ansatte har poster der feltet Salgsmulighetstype samsvarer med verdien du har valgt, kan de se salgsfasene for denne salgsprosessen.
- 9 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsprosessen manuelt:
  - a Gå tilbake til siden Salgsprosessliste.
  - b Velg språket i listen Oversettingsspråk.
  - c Klikk på koblingen Rediger for salgsprosessen.
  - d Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Salgsprosess, og klikk på Lagre.
- 10 Slik velger du salgsprosessen som skal brukes som standard
  - a Klikk på koblingen Navn på salgsprosess for salgsprosessen du vil angi som standard, på siden Salgsprosessliste.
  - b Klikk på Rediger.
  - c Merk av for Standard salgsprosess.
  - d Lagre posten.
 

**MERKNAD:** Denne salgsprosessen vises for poster eller roller som har ingen andre tilknyttede salgsprosesser.

### *Slik setter du opp salgsfaser for en salgsprosess*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4 Klikk på koblingen Navn på salgsprosess på siden Salgsprosessliste.
- 5 Slik setter du opp en salgsfase
  - a Klikk på Ny på tittellinjen på siden Salgsfase for å opprette en ny salgsfase, eller velg Rediger på postnivåmenyen for salgsfasen du vil redigere.
  - b Fyll ut de nødvendige opplysningene på siden Rediger salgsfase.

Felt	Beskrivelse
Standard sannsynlighet	<p>Prosent som gjenspeiler hvor sikker du er på at avtalen vil bli inngått med den angitte inntekten på den angitte lukningsdatoen. Som standard justeres sannsynligheten automatisk basert på hvilken salgsfase salgsmuligheten er i. Brukere kan overstyre denne verdien manuelt.</p> <p><b>Viktig:</b> Du må ikke sette opp andre salgsfaser der sannsynligheten er 0 eller 100 prosent, bortsett fra Lukket/tapt og Lukket/vunnet. Hvis du endrer plukklister som brukes internt av Oracle CRM On Demand-applikasjonen, kan dette ha en alvorlig innvirkning på standardfunksjonaliteten.</p>
Rekkefølge	Rekkefølgen salgsfasene vises i, i plukklisten. Hvis du legger til en salgsfase, må du endre rekkefølgen for alle etterfølgende salgsfaser. På denne måten kan du være sikker på at opplysningene er i riktig rekkefølge i rullegardinlisten Salgsfase på salgsmulighetssidene.
Merk for oversetting	(Valgfritt) Hvis du vil indikere at et oppdatert (ikke nytt) navn må oversettes til andre språk som er aktiverte for selskapet, merker du av for Merk for oversetting.
Fasekategori	Navnet på salgsfasekategorien som denne salgsfasen tilhører.

- 6 Lagre posten.
- 7 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye salgsfasen manuelt:
  - a Klikk på Vis fullstendig liste i området Salgsfase på siden Salgsprosessedetaljer.
  - b Velg språket i feltet Oversettingsspråk på siden Salgsfase.
  - c Klikk på koblingen Rediger for salgsfasen.
  - d Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Navn på salgsfase, og klikk på Lagre.
- 8 Lagre posten.

***Slik setter du opp trenerfunksjonen for salgsfasene***

- 1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2** Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.
- 3** Klikk på koblingen Salgsprosesser under Salgsmetodikk.
- 4** Velg selskapets primærspråk fra listen Oversettingsspråk.  
Hvis du ikke velger selskapets primærspråk, vises ikke avmerkingsboksen Merk for oversetting, og applikasjonen indikerer ikke uoversatte elementer du legger til her.
- 5** Klikk på salgsfasekoblingen (i kolonnen Salgsfase) som du vil angi treneropplysninger for, på siden Salgsfaseliste.
- 6** Slik gjør du et felt obligatorisk for denne salgsfasen
  - a** Klikk på Ny på tittellinjen for flere obligatoriske felt.
  - b** Velg feltet i listen på siden Rediger flere obligatoriske felt.
  - c** Se gjennom tipsene for å angi standardverdier som vises på skjermen, og angi deretter verdien du vil bruke som standard (valgfritt).  
Når du angir en standardverdi, legges standardverdien til i posten bare hvis feltet er tomt. Hvis posten for eksempel allerede har en Inntekt-verdi, vil inntektsbeløpet som allerede er lagret i posten, ikke overskrives hvis du angir en standardverdi for Inntekt her.
  - d** Lagre posten.
- 7** Slik legger du til retningslinjer for salgsfasen som de ansatte skal se gjennom, for eksempel mål og milepæler som skal oppnås i fasen
  - a** Klikk på ny på tittellinjen for prosess trenertrinn.
  - b** Angi et tall som indikerer rekkefølgen disse opplysningene skal vises i, på siden Rediger prosess trenertrinn.  
Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene, kan de se de 10 første undertrinnene. Hvis du legger til flere enn 10 undertrinn, kan de ansatte vise hele listen ved å klikke på koblingen Vis fullstendig liste.
  - c** Hvis du vil merke opplysningene for oversetting, merker du av for Merk for oversetting.
  - d** Lagre posten.  
Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene for en salgsmulighetspost i denne salgsfasen, vises opplysningene på siden Salgsprosess trener.
- 8** Slik legger du til et vedlegg eller en URL-adresse for ansatte slik at de får tilgang til relevante ressurser for salgsfasen
  - a** Klikk på Legg til vedlegg eller Legg til URL-adresse på tittellinjen for nyttige ressurser.



**b** Angi opplysningene på siden Rediger vedlegg eller Rediger URL-adresse.

**c** Lagre posten.

Når de ansatte klikker på knappen Trener i salgsmulighetspostene, vises listen over vedlegg eller URL-adresser som er knyttet til denne salgsfasen, på siden Salgsprosessstrener.

**9** Slik definerer du oppgaver som opprettes automatisk når de ansatte oppdaterer salgsfasen

**a** Klikk på Ny på tittellinjen for automatiserte oppgaver.

**b** Angi opplysningene på siden Rediger automatiserte oppgaver.

Opplysningene du angir her, fungerer som en mal for hver oppgave. Den nyopprettede oppgaven knyttes til denne salgsmuligheten, så den vises både på siden Detaljer om salgsmulighet og i de relevante aktivitetslistene.

**MERKNAD:** Du må angi et tall i feltet Forfallsdato for å indikere hvor mange dager det går til oppgaven forfaller, etter at den er opprettet. Hvis oppgaven for eksempel opprettes den 6. desember og du har angitt 10 under Forfallsdato, vises oppgaven i den ansattes oppgaveliste med forfall den 16. desember.

For Eier gjelder følgende virkemåte:

- Oppgaven opprettes for hver bruker som har rollen du velger.
- Hvis ingen bruker oppfyller teamrollen for firmaet, tilordnes oppgaven til eieren av salgsmuligheten.

**c** Lagre posten.

## Tilpasse selskapets bransjeliste

Bransje er et plukklistefelt i firmaposter. Det brukes til å spore bransjetypen til firmaet. Du kan legge til og fjerne bransjer eller endre visningsnavnet for bransjer i listen. Dermed kan du justere bransjeplukklisten slik at den passer til nomenklaturen som er kjent for selskapet.

**MERKNAD:** Antallet bransjer du kan legge til i listen, er ikke begrenset.

### *Tilpasse selskapets bransjeliste*

**1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

**2** Klikk på koblingen Dataregler og tilknytning under Forretningsprosesshåndtering.

**3** Klikk på koblingen Bransjedefinisjon under Bransjedefinisjon.

**4** Velg selskapets primærspåk fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.

Hvis du ikke velger selskapets primærspåk, vises ikke avmerkingsboksen Merk for oversetting, og applikasjonen indikerer ikke uoversatte elementer du legger til her.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger bransje.

**MERKNAD:** SIC-koden for bransjen er et av feltene på siden Rediger bransje. SIC-systemet (Standard Industrial Classification) er en serie med numeriske koder som klassifiserer alle firmaer etter typene produkter eller tjenester de tilbyr. Firmaer som er engasjert i samme aktivitet, uansett størrelse eller type eierskap, blir tildelt den samme SIC-koden. SIC-kodene ble utviklet for å bidra til innsamling, tabellinndeling og analyse av data, og for å fremme sammenlignbarhet i statistiske analyser.

- 6 Slik angir du den oversatte ekvivalenten for den nye bransjen manuelt

- a Velg språket fra rullegardinlisten Oversettingsspråk.
- b Angi den oversatte ekvivalenten i feltet Vist navn, og klikk på Lagre.

- 7 Lagre posten.

## Dataadministrasjonsverktøy

I delen Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon kan du utføre følgende oppgaver:

- Importere og eksportere selskapsdata. For flere opplysninger, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334).
- Vise forespørsler om bunksletting. For flere opplysninger, se [Siden Bunkslettingskø](#) (på side 1526).
- Vise forespørsler om å bunketilordne en bok. For flere opplysninger, se [Siden Bunketilordne kø for bok](#) (på side 1527).
- Opprette og administrere integreringshendelseskøene. For flere opplysninger, se [Om integreringshendelser](#) (på side 1528).

## Import- og eksportverktøy

Flere verktøy er tilgjengelige på siden Import- og eksportverktøy, som utfyller import- og eksportfunksjonene i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Importassistent](#) (på side 1510).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1520).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1525).
- **Oracle Web Services.** Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 1520).

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se 1089184.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

Importprosessen består av disse trinnene:

- [Klargjøre for dataimport](#) (på side 1381)

- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Vurdere importresultater](#) (på side 1515)

Du kan også eksportere data fra Oracle CRM On Demand til CSV-filer. For informasjon om eksportering, klikk på et emne:

- [Eksportere data](#) (på side 1517)
- [Vurdere eksportresultater](#) (på side 1519)

#### Før du begynner:

- Når du skal importere data, må rollen inkludere rettigheten Administrasjonsimport eller Markedsføringsimport. Med rettigheten Administrasjonsimport kan du importere alle posttyper, mens med rettigheten Markedsføringsimport kan du bare importere firmaer, kontaktpersoner og kundeemner.
- Hvis en bruker vil importere opptil 2000 kontaktpersoner, må du aktivere rettigheten Personlig import for brukerens rolle. Rettigheten Personlig import gir bedre kontroll over en brukers dataimporter. For mer informasjon om roller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).
- Se gjennom hele delen i tillegg til opplæringsleksjonene om import av poster. Her finner du mer informasjon om importering (beste fremgangsmåter).

**ADVARSEL:** Du kan ikke angre importen av poster eller utføre en massesletting av poster. Du bør derfor testkjøre importprosedyren med en fil på 5-10 poster slik at du ikke trenger å foreta dataopprydding etterpå. Hvis selskapet importerer et stort antall poster, kan du bli med i en opplæringsøkt om dataimport eller kontakte kundebehandling. For informasjon om disse ressursene, klikk på koblingen Opplæring og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

- Når du skal eksportere data, må rollen inkludere rettigheten Administrasjonseksport.

Du kan importere data fra kommadelte filer (CSV-filer) for å opprette poster automatisk i Oracle CRM On Demand. Hver CSV-fil må være mindre enn 20 MB. Hvis du vil redusere filstørrelsen, må du dele postene opp i flere filer eller redusere dataene ved å slette kolonnene du ikke vil importere. Du finner et eksempel på en CSV-fil i Oracle Data Loader On Demand Guide.

Denne tabellen inneholder en beskrivelse av hvilke typer poster du kan opprette ved å importere data, og hvor mange poster du kan importere hver gang du kjører importprosessen.

Posttype	Postgrense for hver import
Firma	30000
Firmateam	50000
Avtale	30000
Kontaktperson for avtale	50000
Avtalebruker	50000
Aktiva	80000
Kontaktperson (administrasjon)	30000
Team for kontaktperson	50000

Posttype	Postgrense for hver import
Kampanje	50000
Kampanjemottaker	50000
Avtaleregistreringer	30000
Kundeemne	30000
Notat	50000
Salgsmulighet	30000
Produkt for salgsmulighet	80000
Produkt	80000
Produktkategori	30000
Eiendom	30000
Løsning	50000
Serviceforespørsel	30000
Oppgave	30000
Kontaktperson for oppgave	50000
Oppgavebruker	50000
Bruker	500
Kontaktperson for kjøretøy	50000

Alt etter hvilke bransjespesifikke løsninger du har implementert, kan følgende poster være tilgjengelige for import:

Posttype	Postgrense for hver import
Fordeling	30000
Applikasjon	30000
Forretningsplan	30000
Krav	30000
Kontaktpersonrolle	50000
Delstatslisens for kontaktperson	30000
Dekning	30000
Egendefinerte objekter	30000

Posttype	Postgrense for hver import
Skade	30000
Forhandler	80000
Avtaleregistrering	30000
Finanskonto	30000
Finanskontoinnehaver	30000
Eiendel for finanskonto	30000
Økonomiplan	30000
Økonomiprodukt	30000
Økonomitransaksjon	30000
Lagersporingsrapport	30000
Lagerperiode	30000
Involvert part	30000
Forsikringseiendom	30000
MDF-forespørsel	30000
Meldingsplan	30000
Meldingsplanelement	30000
Meldingsplanelementrelasjon	30000
Svar på melding	30000
Mål	30000
Partner	30000
Planfirma	30000
Kontaktperson for plan	30000
Salgsmulighet for plan	30000
Polise	30000
Innehaver av polise	30000
Portefølje	30000
Prisliste	30000
Linjeartikkel i prisliste	30000

Posttype	Postgrense for hver import
Prøveansvarsfraskrivelse	30000
Prøvelager	30000
Prøveparti	30000
Prøvetransaksjon	30000
Signatur	30000
Produkt for spesialprising	30000
Forespørsel om spesialpris	30000
Transaksjonsartikkel	30000
Kjøretøy	80000

## Om land og adressetilordning

Tabellen nedenfor viser følgende:

### ■ Plukklisterverdier for feltet Land i Oracle CRM On Demand

Plukklisterverdiene for feltet Land i Oracle CRM On Demand kan ikke redigeres. Alle land må svare nøyaktig til de tillatte navnene, inkludert tegnsetting og store bokstaver, for at alle dataene skal registreres når du importerer filene. Hvis ikke, importeres ikke opplysningene.

**MERKNAD:** Siden plukklisten for land har en grense på 30 tegn for verdiene, avkortes enkelte navn som overskrider denne grensen, i plukklisten.

### ■ Tilordninger for adresser per land

Når du importerer dataene, må du sette opp kolonner for hvert av de ni adressefeltene som brukes i Oracle CRM On Demand. Tabellen nedenfor viser hvordan du kan tilordne adressefeltene for hvert land til de riktige feltene i Oracle CRM On Demand. Ved riktig tilordning kan du registrere alle dataene i filene under de riktige feltene i applikasjonen.

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
USA	8	Nummer/gateadres	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se								
Afghanistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Albania	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Algerie	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Amerikansk Samoa	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Andorra	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Angola	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Anguilla	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Antigua og Barbuda	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Argentina	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Armenia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Aruba	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Ascension-øyen	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Australia	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Østerrike	5	Gateadresse/	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		Nummer								
Aserbajdsjan	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bahamas	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Øykode	Øy	
Bahrain	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bangladesh	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Barbados	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Hviterussland	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Belgia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Belize	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Benin	4				Poststed			Boite Postale		Sortering
Bermuda	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bhutan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Bolivia	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Bosnia-Hercegovina	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		



Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Botswana	3				Poststed					Postboksnummer
Bouvetøya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Brasil	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Det britiske territoriet i Det indiske hav	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Brunei Darussalam	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Bulgaria	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Burkina Faso	4				Poststed			Boite Postale		Sorteringsnummer
Burundi	3				Poststed					Postboksnummer
Kambodsja	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kamerun	3				Poststed					Postboksnummer
Norge	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kapp Verde	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Caymanøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Den sentralafrikanske republikk	3				Poststed					Postboksnummer
Tsjad	3				Poststed					Postboksnummer

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Kanaløyene	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Chile	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Kina	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Christmasøya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kokosøyene (Keelingøyene)	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Colombia	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed				Provins	Sortering
Komorene	3				Poststed					Postboksnummer
Kongo	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Kongo, Den demokratiske republikken	4				Poststed			Boite Postale		Sortering
Cookøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Costa Rica	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer		
Kroatia	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Cuba	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Curacao	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse2	Adresse3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Kypros	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tsjekkia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Danmark	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Djibouti	3				Poststed					Postboksnummer
Dominica	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Den dominikanske republikk	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Øst-Timor	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Ecuador	5	Adresse 1		Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Egypt	6	Adresse 1		Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins	
El Salvador	5	Gateadresse/nummer			Poststed			Postnummer	Provins	
Ekvatorial-Guinea	3				Poststed					Postboksnummer
Eritrea	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Estland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Etiopia	3				Poststed					Postboksnummer
Falklandsøyene	3	Gateadresse/			Post					

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
(Malvinas)		nummer			sted					
Færøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Fiji	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Finland	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Frankrike	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Fransk Guyana	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Fransk Polynesia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Franske sørlige territorier	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Gabon	3				Poststed					Postboksnummer
Gambia	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Georgia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tyskland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Ghana	3				Poststed					Postboksnummer
Gibraltar	3	Gateadresse/nummer			Poststed					

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Hellas	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Grønland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Grenada	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Guadeloupe	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Guam	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Guatemala	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Guinea	3				Poststed					Postboksnummer
Guinea-Bissau	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Guyana	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Haiti	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Heard- og McDonald-øyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Vatikanstaten	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Honduras	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Hongkong	7	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Distrikt	Poststed				Del av territorium	Adresse 4
Ungarn	5	Gateadresse/	Adresse 2		Post			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		nummer			sted			er		
Island	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
India	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Indonesia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Iran (Den islamske republikken)	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Irak	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Irland	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed					Fylke
Israel	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Italia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Elfenbenskysten	4				Poststed			Boite Postale		Sortering
Jamaica	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed				Herred	Sortering
Japan	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Postnummer	Prefektur	
Jordan	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Kasakhstan	4	Adresse 1			Poststed			Postnummer		
Kenya	4				Post			Postnummer		Postboks

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
					sted			er		
Kiribati	4	Adresse 1			Poststed				Øy	
Sør-Korea	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kosovo	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer		
Nord-Korea	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Kuwait	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Kirgisistan	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Laos	5	Nummer/gateadresse	2		Poststed			Postnummer	Provins	
Latvia	5	Gateadresse/nummer			Poststed			Postnummer		Sortering
Libanon	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Lesotho	3				Poststed					Postboksnummer
Liberia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Libya	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Liechtenstein	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Litauen	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Luxembourg	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Macau	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Makedonia, den tidligere jugoslaviske republikken	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Madagaskar	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Malawi	3				Poststed					Postboksnummer
Malaysia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Maldivene	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mali	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Malta	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Øy	
Marshalløyene	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Martinique	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mauritania	3				Poststed					Postboksnummer
Mauritius	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Mayotte	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Post			Postnummer		



Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
		se			sted			er		
Mexico	8	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Delstat	Colonia/calle
Mikronesiaføderasjonen	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Moldova, republikken	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Monaco	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mongolia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Montenegro	5	Adresse 1	Address2		Poststed			Postnummer	Provins	
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Marokko	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Mosambik	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Myanmar	5	Adresse 1			Poststed			Postnummer		Kommune
Namibia	3				Poststed					Postboksnummer
Nauru	3			Distrikt						Postboksnummer
Nepal	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Nederland	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
De nederlandske Antillene	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy	
Ny-Caledonia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
New Zealand	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Nicaragua	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Niger	3				Poststed					Postboksnummer
Nigeria	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Niue	3				Poststed					Postboksnummer
Norfolk-øya	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Nord-Marianene	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Norge	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sorteringsnummer
Oman	4							Postnummer	Område	Postboksnummer
Pakistan	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer		
Palau	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Palestinsk territorium	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Panama	5	Adresse 1			Post				Provins	Sorteringsnummer

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
					sted					
Papua Ny-Guinea	3				Poststed				Provins	
Paraguay	4	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					
Peru	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed					Sortering
Filippinene	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Distrikt	Poststed			Postnummer	Provins	
Pitcairn	1									
Polen	4	Gateadresse/nummer			Poststed			Codiga Postal		
Portugal	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer		
Puerto Rico	5	Adresse 1			Poststed			Postnummer		URB
Qatar	3				Poststed					Postboksnummer
Réunion	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Romania	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Russland	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Rwanda	3				Poststed					Postboksnummer
Samoa	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
San Marino	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
São Tomé og Príncipe	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Saudi-Arabia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Senegal	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Serbia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Seychellene	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Sierra Leone	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Singapore	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Slovakia	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Sortering
Slovenia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Salomonøyene	5				Poststed			Øykode	Øy	Postboksnummer
Somalia	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Sør-Afrika	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Sør-Georgia og Sør Sandwich-øyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Spania	7	Gateadresse/nummer	Adresse 2	Etasje	Poststed			Postnummer	Provins	
Sri Lanka	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
St. Barts	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
St. Helena	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
St. Kitts og Nevis	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed				Øy	
St. Lucia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
St. Martin	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Saint-Pierre-et-Miquelon	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
St. Vincent og Grenadinene	4	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Sudan	4				Poststed			Postnummer		Postboksnummer
Surinam	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Svalbard og Jan Mayen	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Swaziland	4				Poststed			Postnummer		Postboksnummer
Sverige	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Sveits	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Syria	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Taiwan	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tadsjikistan	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tanzania, Forbundsrepublikken	3				Poststed					Postboksnummer
Thailand	7	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Poststed			Postnummer	Provins	
Togo	3				Poststed					Postboksnummer
Tokelau	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Tonga	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Trinidad og Tobago	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					
Tunisia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Tyrkia	5	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Turkmenistan	4	Nummer/gateadresse			Poststed			Postnummer		
Turks- og Caicosøyene	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Tuvalu	4				Poststed				Øy	Postboksnummer
Uganda	3				Poststed					Postboksnummer
Ukraina	5	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
De forente arabiske emiratene	3								Emirat	Postboksnummer
Storbritannia	7	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		Fylke
USAs mindre øyer	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Uruguay	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Usbekistan	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Oblast	
Vanuatu	3				Poststed					Postboksnummer
Venezuela	6	Gateadresse/nummer	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Vietnam	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Jomfruøyene (britisk)	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Jomfruøyene (USA)	6	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Delstat	
Wallis og Futuna	6	Adresse 1	Adresse 2		Poststed			Postnummer	Provins	
Vest-Sahara	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		

Land (verdiene kan ikke redigeres)	Antall felt	Adresse 1	Address2	Address3	Poststed	Fylke	USA: Delstat	Postnummer	Provins	Postboksnummer
Jemen	3	Gateadresse/nummer			Poststed					
Zambia	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2		Poststed			Postnummer		
Zimbabwe	5	Nummer/gateadresse	Adresse 2	Etasje	Poststed					

## Gyldige forkortelser for amerikanske delstater/territorier

Følgende tabell viser plukklisteverdiene for USA.

Forkortelser	Fullstendige navn
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana



Forkortelser	Fullstendige navn
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas

Forkortelser	Fullstendige navn
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

## Gyldige postkoder for USA

Denne tabellen viser de tre offisielle delstatskodene for mottakere av militærpost i USA.

Forkortelser	Beskrivelse
AE (postnummer 09xxx)	Armed Forces Europe. Dette begrepet inkluderer Canada, Midtøsten og Afrika.
AK (postnummer 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (postnummer 340xx)	Armed Forces Americas. Dette begrepet inkluderer Sentral- og Sør-Amerika.

## Gyldige forkortelser for kanadiske delstater/territorier

Denne tabellen viser de offisielle forkortelsene for kanadiske provinser (tekstfelt).

Forkortelser	Fullstendige navn
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Newfoundland og Labrador
NS	Nova Scotia

Forkortelser	Fullstendige navn
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Om postduplikater og eksterne ID-er

Når du importerer poster, kan du velge å behandle duplikatposter på følgende måter:

- Ikke importere duplikatene
- Overskrive de eksisterende

**MERKNAD:** Overskrivingsvalget er ikke tilgjengelig når du importerer oppgaver, avtaler og notater. Nye poster opprettes alltid for disse posttypene.

- Opprette flere poster for duplikatene (bare kontaktpersoner og kundeemner)

Hvis du velger å overskrive eksisterende poster når du importerer data i Oracle CRM On Demand, kontrolleres det om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post i Oracle CRM On Demand på grunnlag av verdiene i feltene som brukes til å søke etter dupliserte poster. Hvis en post i Oracle CRM On Demand er et duplikat, oppdateres feltene i den eksisterende posten i Oracle CRM On Demand med verdiene fra posten du importerer, med unntak av feltene som brukes til å søke etter dupliserte poster.

I mange posttyper kan du bruke enten feltet Ekstern ID eller et forhåndsdefinert feltsett til å kontrollere om posten i importfilen er et duplikat av en eksisterende post i Oracle CRM On Demand. Hvis du bruker Ekstern ID som felt for å søke etter dupliserte poster, og en duplisert post finnes, oppdateres alle feltene i posten i Oracle CRM On Demand, med unntak av feltet Ekstern ID. Hvis du bruker det forhåndsdefinerte feltsettet til å søke etter dupliserte poster, oppdateres alle andre felt enn duplikatkontrollfeltene i posten i Oracle CRM On Demand.

I posttypen Firma kan du for eksempel bruke feltet Ekstern ID eller en kombinasjon av feltene Firmanavn og Sted til å søke etter dupliserte poster. Hvis posten i filen er en duplisert post, oppdateres den eksisterende posten i Oracle CRM On Demand med dataene fra importfilen på følgende måte:

- Hvis du bruker feltet Ekstern ID til å søke etter duplikater, oppdateres alle andre felt enn feltet Ekstern ID i posten i Oracle CRM On Demand.
- Hvis du bruker feltene Firmanavn og Sted til å søke etter dupliserte poster, oppdateres alle andre felt enn feltene Firmanavn og Sted i posten i Oracle CRM On Demand.

**Slik oppdaterer du poster**

- 1 Sett opp CSV-importfilen med en kolonne for de eksterne ID-kodene, eller for alle feltene som brukes til duplikatkontroll for posttypen.
- 2 Kontroller at verdiene for de eksterne ID-kodene eller feltet for duplikatkontroll er nøyaktig de samme som verdiene for de eksisterende postene. Hvis du bruker eksterne ID-koder, må hver være unik i systemet for at oppdateringen skal virke.
- 3 Inkluder minimum alle obligatoriske felt i CSV-importfilen.
- 4 Velg Overskriv eksisterende poster i trinn 1 i importassistenten.
- 5 Kontroller at du tilordner feltet Ekstern ID eller alle feltene for duplikatkontroll i trinnet for tilordning av felt i importassistenten.
- 6 Fullfør alle trinnene i importassistenten for å importere dataene.

Når du bruker importassistenten til å oppdatere poster, overskrives bare felt du tilordner i trinnet for tilordning av felt. Hvis du har felt som ikke må oppdateres, og som ikke er nødvendige for duplikatkontroll, trenger du derfor ikke tilordne disse feltene.

Hvis det finnes eksterne ID-er og du har tilordnet dem under importprosessen, bruker applikasjonen dem til å finne ut om en post er et duplikat. Når du importerer andre posttyper, kan du bruke disse eksterne ID-ene som referanser, slik at tilknytningene overføres til Oracle CRM On Demand.

Hvis du for eksempel har en kolonne for firma-ID i filen account.csv, ønsker du kanskje å tilordne den til Ekstern unik ID. Hvis filen contacts.csv inneholder en kolonne for kontaktperson-ID (den unike ID-en for kontaktpersonen) og en kolonne for firma-ID (en referanse til ID-ene i filen account.csv), når du importerer kontaktpersoner, bør du tilordne kontakt-ID-er til Ekstern unik ID og firma-ID-er til Ekstern ID for firma. Under importprosessen kontrollerer applikasjonen feltet for firma-ID i hver kontaktpersonpost for å fastslå det eksisterende firmaet og knytte firmaet til kontaktpersonen.

Hvis det ikke finnes noen eksterne ID-er, eller hvis du ikke tilordner eksterne ID-er i filen til feltene for eksterne ID-er i applikasjonen, fastslår applikasjonen duplikater ved å sammenligne bestemte felt. Tabellen nedenfor viser feltene som brukes til å fastslå postduplikater.

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Bruker	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bruker-ID</li> <li>ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)</li> <li>ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Firma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmanavn og Sted</li> <li>ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)</li> <li>ELLER</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Firmateam	Firma (Firmanavn eller Ekstern ID for firma) og Bruker (Bruker-ID)
Kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornavn, Etternavn, Telefonnummer arbeid og E-post ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når kontaktpersoner opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Team for kontaktperson	Kontaktperson (Navn på kontaktperson eller Ekstern ID for kontaktperson) og Bruker (Bruker-ID)
Produktkategori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorinavn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produktnavn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Salgsmulighet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på salgsmulighet og Firma (Firmanavn eller Ekstern ID for firma) ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Kontaktrolle for salgsmulighet	Navn på salgsmulighet og Fullt navn på kontaktperson
Produktinntekt for salgsmulighet	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)  <p><b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for produktinntekt for salgsmulighet opprettes via</p>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
	brukergrensesnittet.
Kampanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kildekode ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Kampanjemottaker	<p>Kampanje (Ekstern ID for kampanje eller ID for kampanje), Kontaktperson (Fullt navn på kontaktperson eller Ekstern ID for kontaktperson), Kildekode</p> <p><b>MERKNAD:</b> Du må angi enten fullt navn på kontaktperson eller ekstern ID for kontaktperson, men ikke begge deler.</p>
Kundeemne	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fornavn, Etternavn, Selskap, Primært telefonnummer og E-post ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når kundeemner opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Serviceforespørsel	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Serviceforespørselsnummer ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Løsning	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tittel ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Oppgave	Ingen duplikatkontroll (opprettet alltid nye poster)
Kontaktperson for oppgave	Ekstern ID for oppgave, Kontaktperson (Ekstern ID for kontaktperson eller Fullt navn på kontaktperson)

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Oppgavebruker	Ekstern ID for oppgave, Bruker (Brukerpåloggings-ID eller Ekstern ID for bruker)
Avtale	Ingen duplikatkontroll (oppretter alltid nye poster)
Kontaktperson for avtale	Ekstern ID for avtale, Kontaktperson (Ekstern ID for kontaktperson eller Fullt navn på kontaktperson)
Avtalebruker	Ekstern ID for avtale, Bruker (Brukerpåloggings-ID eller Ekstern ID for bruker)
Notat	Ingen duplikatkontroll (oppretter alltid nye poster)
Aktiva	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem)
Egendefinerte objekter 01, 02, 03	Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) <b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for egendefinerte objekter opprettes via brukergrensesnittet.
Egendefinert objekt 04 og høyere	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for egendefinerte objekter opprettes via brukergrensesnittet.
Portefølje	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontonummer og Produkt ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forhandler	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (Intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Kjøretøy	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID-nummer på kjøretøy ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Kontaktperson for kjøretøy	Kjøretøy og Kontaktperson
Finanskonto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finanskonto ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Eiendel for finanskonto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn på eiendeler for finanskonto ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Økonomiplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn på økonomiplan ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Finanskontoinnehaver	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn på finanskontoinnehaver ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Forsikringseiendom	<ul style="list-style-type: none"> <li>Type ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Økonomitransaksjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transaksjons-ID ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Økonomiprodukt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på økonomiprodukt ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Dekning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dekningsnavn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Krav	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kravnummer ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Polise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Polisenummer ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Innehaver av polise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på innehaver av polise ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Involvert part	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på involvert part ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Skade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skadenavn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på partner og Sted ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Partnerprogram	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn på partnerprogram ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forespørsel om spesialpris  <b>MERKNAD:</b> I importassistenten vises denne posttypen som Forespørsel om spesialpris.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forespørselsnavn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Applikasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Avtaleregistrering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prisliste	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prislistenavn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Fordeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Brukerdetaljer ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Meglerprofil	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn på meglerprofil ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Akkreditering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Registrering for eksamen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
MDF-forespørsel	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forespørselsnavn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Kurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Eksamen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Meldingsplanelement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Sertifisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Påmelding for kurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prøvelager	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forbindelseskode ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lagerperiode	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Startdato ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Planfirma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forbindelseskode ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn på mål ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forespørsel om sertifisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Prøveparti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partinummer ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transaksjonsartikkel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prøve ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prøvetransaksjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Delstatslisens for kontaktperson	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lisensnummer ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forretningsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plannavn ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lagersporingsrapport	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporteringsdato ELLER</li> <li>Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Produkt for spesialprising	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elementnummer ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>MERKNAD:</b> Oracle CRM On Demand ser ikke etter duplikatposter når poster for produkt for spesialprising opprettes via brukergrensesnittet.</p>
Salgsmulighet for plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salgsmulighet ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prøveansvarsfraskrivelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forbindelseskode ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forespørsel om akkreditering	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Forbindelser for meldingsplanelement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Poster av denne typen	Er duplikater hvis disse feltene samsvarer
Meldingsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navn ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Kontaktperson for plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fullt navn på kontaktperson ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Linjeartikkel i prisliste	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linjeartikkel ELLER</li> <li>■ Ekstern ID (opprettet av et annet programvaresystem) ELLER</li> <li>■ Rad-ID (intern ID i Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**ADVARSEL:** Når du oppdaterer filer, anbefales det at du tilordner den eksterne ID-en eller det andre settet med felt for å fastslå duplikater. Hvis du tilordner begge, risikerer du å overskrive felt som brukes til duplikatkontroll, og som du kanskje ikke ønsker å overskrive. Hvis du for eksempel tilordner ekstern ID, firmanavn og sted når du oppdaterer firmaposter, og et duplikat blir funnet basert på den eksterne ID-en, overskriver firmanavnet og stedet de eksisterende verdiene i databasen. Hvis ingen duplikater blir funnet basert på den eksterne ID-en, ser systemet etter duplikater basert på firmanavn og sted og overskriver den eksterne ID-en i databasen hvis duplikater blir funnet.

## Sammendrag av firmaimport og ekstern ID

Når du importerer firmaer, angir du hvordan du vil at applikasjonen skal håndtere duplikatposter:

- Ikke importer duplikatposter

Hvis duplikater blir funnet, importeres ikke duplikatposten.

- Overskriv eksisterende poster

Hvis duplikater blir funnet, oppdateres den eksisterende posten. Hvis flere duplikater blir funnet, settes ingen poster inn eller oppdateres.

Når du har valgt virkemåten, kan du tilordne felt, inkludert disse to eksterne ID-ene som er tilgjengelige med firmaimporter:

- **Ekstern unik ID.** Refererer til den eksterne ID-en for den gjeldende posten som skal importeres. Den eksterne unike ID-en er direkte involvert i duplikatkontroll, slik det er beskrevet i denne delen.



- **Ekstern ID for overordnet firma.** Refererer til den eksterne ID-en for den overordnede posten til den gjeldende posten.

Virkemåten for hver av disse eksterne ID-ene er uavhengig av hverandre.

### Scenarioer for eksterne unike ID-er

#### Scenario A - ekstern unik ID er ikke tilordnet

Duplikatkontroll er basert på firmanavn og sted. Hvis et duplikat blir funnet, bestemmes virkemåten av valget for duplikatkontroll.

#### Scenario B - ekstern unik ID er tilordnet

Importen prøver først å finne en duplikatpost ved hjelp av den eksterne unike ID-en.

- Scenario B1 - ett enkelt duplikat for ekstern ID er funnet

Firmanavn og sted kontrolleres for duplikater utenfor den samsvarende posten, og hvis et duplikat blir funnet, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten (inkludert firmanavn og sted).

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.

- Scenario B2 - flere duplikater for ekstern ID er funnet

Ingen poster settes inn eller oppdateres.

- Scenario B3 - ingen duplikater for ekstern ID er funnet

Importen kontrollerer nå duplikater basert på firmanavn og sted.

- Scenario B3a - ingen duplikater for firmanavn og sted er funnet

Posten settes inn.

- Scenario B3b - ett duplikat for firmanavn og sted er funnet

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten, *inkludert den eksterne unike ID-en*. Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, oppdateres ingen poster.

- Scenario B3c - flere duplikater for firmanavn og sted er funnet

Ingen poster settes inn eller oppdateres.

#### Scenario C - ekstern unik ID er ikke tilordnet

Firmanavnet og stedet brukes til å utføre duplikatkontroll.

- Scenario C1 - ett duplikat for firmanavn og sted er funnet

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Overskriv eksisterende poster, oppdateres posten.

Hvis valget for duplikatkontroll er satt til Ikke importer duplikatposter, blir ingen poster oppdatert eller satt inn.

- Scenario C2 - flere duplikater for firmanavn og sted er funnet.

Ingen poster oppdateres eller settes inn.

- Scenario C3 - ingen duplikater for firmanavn eller sted er funnet  
Posten settes inn.

#### Scenarioer for eksterne ID-er for overordnet firma

Den eksterne ID-en for overordnet firma brukes bare til å angi den tilknyttede posten for overordnet firma. Den har ingen innvirkning på duplikatkontroll eller oppdateringer.

#### Scenario A - ekstern ID for overordnet firma er tilordnet

Importen bruker den eksterne ID-en for overordnet firma *bare* til å fastslå det overordnede firmaet.

- Scenario A1- flere poster svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma  
Det overordnede firmaet er ikke angitt.
- Scenario A2 - én post svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma  
Det overordnede firmaet er angitt.
- Scenario A3 - ingen poster svarer til den eksterne ID-en for overordnet firma  
Det overordnede firmaet er ikke angitt.

#### Scenario B - ekstern ID for overordnet firma er ikke tilordnet

Importen bruker navnet og stedet for det overordnede firmaet til å fastslå det overordnede firmaet.

- Scenario B1 - flere poster svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet.  
Det overordnede firmaet er ikke angitt.
- Scenario B2 - én post svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet  
Det overordnede firmaet er angitt.
- Scenario B3 - ingen poster svarer til navnet og stedet for det overordnede firmaet  
Det overordnede firmaet er ikke angitt.

## Knytte sammen poster under import

Når du importerer poster, ønsker du kanskje å knytte dem til eksisterende poster i databasen. Du kan for eksempel knytte en kontaktpersonpost (John Jensen) til en firmapost (Jensens bilverksted).

En post må allerede finnes i databasen før du kan knytte en annen post til den under import. Når du har flere posttyper som skal importeres, er det derfor best å importere dem i rekkefølgen de vises i på siden Import- og eksportverktøy. Du importerer for eksempel firmaposter før du importerer kontaktpersonposter.

Du kan knytte samme poster under import på en av to måter:

- ved å angi navnet på den tilknyttede posten, eller
- ved å angi den eksterne ID-koden.

Uansett tilfelle må du kontrollere at CSV-importfilen inneholder en kolonne med dataene.

## Bruke navn til å knytte sammen poster

Hvis du vil knytte sammen poster ved å angi navnet, inkluderer du en kolonne i importfilen for navnet på den tilknyttede posten. Hvis du for eksempel skal importere kontaktpersonposter som er knyttet til firmaer, gjør du følgende:

- Legg til en firmanavnkolonne i importfilen.
- Fyll ut navnet på det aktuelle firmaet for hver kontaktpersonpost.
- Bruk importassistenten til å tilordne kolonnen Firmanavn til feltet Firma i kontaktpersonposten.

**MERKNAD:** Hvis en kontaktpersonpost importeres med et tilknyttet firma som ennå ikke finnes i databasen, kan du opprette et firma under import. Den systemopprettede firmaposten bruker kontaktpersonens adresse for firmaets fakturerings- og forsendelsesadresse. Du aktiverer denne funksjonen ved å velge Opprett tilknyttet post i trinn 1 i importassistenten.

## Bruke den eksterne ID-en til å knytte sammen poster

Du kan importere en unik ID-kode i feltet Ekstern ID for hver post i applikasjonen. Deretter kan du bruke feltet Ekstern ID til å opprette koblinger mellom poster i etterfølgende importer.

En eksportert CSV-fil med kontaktpersonposter identifiserer for eksempel et tilknyttet firma for hver kontaktperson. Hvert firma representeres av en numerisk kode, i stedet for et navn, i en kolonne som kalles Firmakode. Når du skal importere disse postene, importerer du først firmapostene og tilordner kolonnen Firmakode i CSV-filen til feltet Ekstern ID i applikasjonen. Deretter importerer du kontaktpersonpostene og tilordner kolonnen Firmakode i CSV-filen til feltet Ekstern ID for firma i Oracle CRM On Demand-kontaktpersonposten for å opprette en kobling mellom kontaktperson- og firmapostene.

## Retningslinjer for datakontroll

Kontroller dataene i CSV-filen før du importerer den til Oracle CRM On Demand:

- 1 Kontroller retningslinjene for felttypene til dataene. Se [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376).

- 2 Kontroller de spesifikke opplysningene for hver posttype du vil importere.

Rullegardinlisten på siden Import- og eksportverktøy viser den anbefalte rekkefølgen for import av poster. Posttypene i listen avhenger av de bransjespesifikke løsningene du har implementert, men du må importere posttypene i rekkefølgen som vises i listen.

**MERKNAD:** Retningslinjene for datakontroll bruker eksempler som er relevante for installasjoner av Oracle CRM On Demand i USA og Canada. Andre landsspesifikke installasjoner kan endre standardlistene over gyldige verdier, slik at de er forskjellige fra opplysningene i dette emnet. Listen over gyldige delstat- eller provinsverdier vil for eksempel være forskjellig for installasjoner utenfor USA og Canada. Gyldige verdier kan også være forskjellige, alt etter hvilke språk som støttes.

Feltrekkefølgen i eksport-CSV-filen fastsettes automatisk i Oracle CRM On Demand, og kan endres når som helst. Du kan derfor ikke regne med at feltene i eksport-CSV-filen vil ha en bestemt rekkefølge. Endring av verdiene for iTAG eller feltnavn har ingen innvirkning på rekkefølgen på feltene i eksportfilen. Hvis du ønsker mer kontroll med feltrekkefølgen, bør du vurdere å bruke Oracles Web-tjenester.

## Retningslinjer for feltpyper for import av data

Kontroller at dataene du vil importere, overholder spesifikasjonene for feltpypen. Følgende feltpyper er beskrevet i dette emnet:

- Tekst
- Plukkliste
- Nummer
- Heltall
- Valuta
- Prosent
- Avmerkingsboks
- E-post
- Telefon
- Dato/klokkeslett
- Dato

### Tekst

Hvert tekstfelt i Oracle CRM On Demand har en maksimumslengde. Overflødige tegn importeres ikke. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

**TIPS:** Sammenligne lengden av dataene du vil importere, med den tillatte lengden. (Åpne filen i en regnearkapplikasjon, og bruk en av regnearkfunksjonene til å finne den lengste verdien i en kolonne.) Når dataene overskrider grensen, kan du vurdere å importere dem i et egendefinert felt, dele dataene opp i to separate felt eller forkorte noen av dataene slik at de ikke overskrider mållengden.

### Plukkliste

Med plukklisfefelt kan en bruker velge en verdi fra en liste over verdier for feltet. Under importprosessen kan du angi om du vil legge til nye plukklisfeverdier fra CSV-filen i applikasjonen, eller du kan la være å legge dem til.

**MERKNAD:** Hvis brukerens språkinnstilling er den samme som språkinnstillingen på selskapsnivået, vil alternativet for plukklisfeverdier alltid vises for brukeren. Hvis brukerens språk er forskjellig fra selskapets språkinnstilling, vises ikke dette alternativet. Hvis for eksempel selskapets språk er fransk, vil dette alternativet vises for en bruker med språket satt til fransk, men for en bruker i samme selskap med språket satt til engelsk vil det ikke vises.

Hvis du velger ikke å legge dem til, importeres bare plukklisfeverdier som svarer nøyaktig til verdiene i applikasjonen. (Verdier skiller mellom store og små bokstaver.) E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Selskapets administrator kan endre plukklisfeverdiene for felt, bortsett fra noen få felt (for unntakene, se retningslinjene for posttypen du vil importere).

**MERKNAD:** Hvis du velger å legge til nye plukklisteverdier når du importerer data, kan det hende det tar 24 timer før disse nye plukklisteverdiene vises i rapportene. Det kan derfor hende at du ikke kan bruke de nye plukklisteverdiene som filtre under denne perioden.

### *Slik sammenligner du dataene i filen med de gyldige verdiene i applikasjonen*

- 1 Åpne filen i en regnearkapplikasjon.

**TIPS:** Hvis du åpner filen i Microsoft Excel, kan du bruke Autofilter-funksjonen til å se hvilke verdier som vises for spesifikke kolonner i filen.

- 2 Sammenligne verdiene i filen med de gyldige verdiene i Oracle CRM On Demand ved å gjøre ett av følgende:

- Hvis du er en administrator, klikker du på den globale koblingen Administrasjon i applikasjonen og går til siden Feltinnstillinger, som inneholder feltet der du vil sammenligne verdier.
- I Oracle CRM On Demand klikker du på den aktuelle fanen og velger en post. Klikk på rullegardinlisten for feltet du vil kontrollere, på redigeringssiden, og sammenligne disse verdiene med dataene.

**TIPS:** Hvis du bestemmer deg for å begrense importdataene til *bare* verdiene som svarer til de eksisterende, må du kontrollere at hver importerte verdi svarer til en eksisterende verdi. Det skilles mellom store og små bokstaver. Du kan endre dataene i importfilen slik at de svarer til de gyldige verdiene, eller du kan legge til plukklisteverdier i applikasjonen (se [Endre plukklisteverdier](#) (på side 1100)).

### Nummer

Importdata kan være ethvert tall mellom -2 147 483 648 og 2 147 483 647. Komma i importdataene ignoreres, i tillegg til sifre etter et desimalpunkt (avrunding forekommer *ikke*). Alle disse gyldige verdiene vises for eksempel som 1234 i applikasjonen:

1234  
1 234  
1234,9

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien er utenfor området, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Nummerfelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 1234), uavhengig av det importerte formatet.

### Heltall

Heltall kan være ethvert heltall fra -2147483648 til 2147483647.

### Valuta

Importdataene kan være ethvert gyldig tall på opptil 15 sifre. Komma i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel. Importdataene kan ha et valutategn foran seg, for eksempel \$. Negative tall er gyldige.

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien inneholder for mange sifre, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Valutafelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel \$1 000 000,00), uavhengig av det importerte formatet.

### Prosent

Importdataene kan være ethvert gyldig tall på opptil 15 sifre. Komma i importdataene ignoreres. Sifre etter et desimalpunkt rundes av til nærmeste hundredel. Negative tall er gyldige. Importdataene kan ha et prosenttegn (%) foran eller etter seg og et hvilket som helst antall mellomrom mellom tallet og prosenttegnet. Alle disse gyldige verdiene vises for eksempel som 1 234,36 % i applikasjonen:

1234,36  
1 234,36  
1234,35678  
1234,36%  
1 234,36 %

Hvis en verdi med uventede tegn finnes under importen, eller hvis verdien er utenfor området, importeres *ikke* dataene for feltet. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

Prosentfelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 1 234, 36 %, med komma fulgt av et prosenttegn), uavhengig av det importerte formatet.

### Avmerkingsboks

En avmerkingsboks har bare to innstillinger: merket av eller ikke merket av. Følgende tabell viser verdiene du kan bruke når du importerer data. Disse verdiene skiller ikke mellom store og små bokstaver, så applikasjonen gjenkjenner "sann", "s" og så videre.

Det er merket av i avmerkingsboksen	Avmerkingsboksen er tom (ikke merket av)
1	0
Y	N
Ja	Nei
S	U
Sann	Usann
Merket av	Ikke merket av

Alle andre verdier i importdataene fører til at det ikke er merket av i avmerkingsboksen i applikasjonen. E-postmeldingen om importresultater advarer deg *ikke* når denne situasjonen oppstår.

Du må bruke oversatte verdier i tabellene hvis du importerer på et annet språk. Applikasjonen vil imidlertid godta verdiene i de to første radene i tabellen, uavhengig av språkinnstillingen: Y, N, 1, 0.

**TIPS:** Se etter verdier som kan forventes å føre til at det blir merket av, men som ikke registreres som slike verdier under import. Konverter disse verdiene til Y før du importerer.

Hvis en avmerkingsboks for posttypen som importeres, ikke tilordnes til et importfelt, angis verdien som ikke merket av for hver importerte post.

## E-post

Hvis importdataene ikke svarer til et bestemt format, importeres ikke dataene for feltet. Følgende kriterier regnes som ugyldige:

- E-postdata som slutter på eller begynner med tegnet @ eller et punktum(.). Begge symboler må være omgitt av alfanumeriske tegn. Disse verdiene er for eksempel ikke gyldige:
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Tom streng
- Streng for lang
- Ingen tegn før @, for eksempel @riqhtequip.com
- Ikke noe @-tegn, for eksempel isampleriqhtequip.com
- Ikke noe punktum (.), for eksempel isample@riqhtequipcom
- Ikke noe domene, for eksempel isample@
- Ikke noe domenesuffiks (com, no), for eksempel isample@riqhtequip
- Flere @-tegn, for eksempel isample@@riqhtequip.com
- Etterfølgende punktum (.), for eksempel isample@riqhtequip..com
- Mellomrom i strengen, for eksempel isa mple@riqhtequip
- Andre tegn enn følgende i den lokale delen av en e-postadresse:
  - Store og små bokstaver (skiller ikke mellom store og små bokstaver)
  - Sifrene 0 til og med 9
  - Tegnene ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Spesialtegn i domenenavnet i en e-postadresse. Spesialtegn kan være følgende: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ()

E-postmeldingen om importresultater advarer deg når dataene for feltet *ikke* importeres som et resultat av feil formatering.

## Telefon

De samme formatreglene gjelder for import av telefonnummerdata som for å angi dem. Data i et gjenkjent telefonnummerformat konverteres til et konsekvent format i applikasjonen.

Reglene for feltlengde som gjelder for tekstfelt, gjelder også for telefonnummerfelt. Spesielt kan nevnes at hvis importdataene overskrider lengden i applikasjonsfeltet, importeres *ikke* de overskytende tegnene. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

### Dato/klokkeslett

Importdata kan inneholde flere forskjellige måter å vise dato/klokkeslett på. Som en del av importprosessen velger du formatet som er brukt i CSV-filen.

Uavhengig av det importerte formatet vises dato/klokkeslettfelt i et felles format i applikasjonen (for eksempel 01/19/1964 12:15 PM). Formatet som brukes til å vise data, bestemmes av brukerens regionale innstilling, som vises på siden Personlige detaljer.

Verdiene for dato/klokkeslett antas å være riktige for tidssonen for personen som importerer, slik den er angitt på siden Personlige detaljer i applikasjonen. Når datoene/klokkeslettene er importert, ser imidlertid brukere som viser dataene i en annen tidssone, datoen/klokkeslettet justert etter tidssonen.

**TIPS:** Kontroller at tidssonen for personen som importerer, svarer til tidssonen for datoene/klokkeslettene i importdatafilen. Hvis for eksempel datoene/klokkeslettene som er angitt i importdataene, er relevante for Stillehavskysten (normaltid), og hvis en bruker i tidssonen Østkysten (normaltid) importerer disse dataene, vil alle klokkeslettene være tre timer feil. Løsningen for brukeren er å midlertidig angi tidssonen til Stillehavskysten (normaltid) under importeringen, slik at klokkeslettene importeres riktig. Du må vite hvilken tidssone datoene/klokkeslettene i importfilen er relative til, før du starter en import. Legg merke til at det er svært vanlig at datoer/klokkeslett i CSV-datafiler er i GMT-formatet (Greenwich (normaltid)), så du må kontrollere dette elementet før du importerer.

#### ■ Om datoer i feltparten Dato/klokkeslett

Når du kjører importassistenten, må du angi om importdataene har datoer med måneden (MM) først eller dagen (DD) først. Hvis du angir måneden først, støttes følgende formater:

MM/DD/ÅÅ  
MM/DD/ÅÅÅÅ  
MM/DD (året settes til det gjeldende året som standard)

Hvis du angir dagen først, støttes følgende formater:

DD/MM/ÅÅ  
DD/MM/ÅÅÅÅ  
DD/MM (året settes til det gjeldende året som standard)

Du kan også angi at importdataformatet er følgende: ÅÅÅÅ-MM-DD.

For alle disse formatene kan MM og DD inneholde en innledende 0 når datoen eller måneden er ett enkelt siffer, men det er ikke nødvendig å angi 0.

**MERKNAD:** Datoer i formatet DD-MND-ÅÅ eller DD-MND-ÅÅÅÅ støttes *ikke* for øyeblikket.

#### ■ Om klokkeslett i feltparten Dato/klokkeslett

Et klokkeslett kan angis i importdataene. Hvis du skal angi et klokkeslett med en dato, inkluderer du et mellomrom etter datoen og deretter klokkeslettet. Hvis det ikke er noe klokkeslett angitt med en dato, settes klokkeslettet til 00:00:00 (midnatt). Følgende klokkeslettformater støttes:

TT24:MI:SS  
TT:MI:SS AM

(der TT24 står for et 24-timers klokkeslett, og AM står for AM eller PM hvis TT er en 12-timers verdi)



MI eller SS kan utelates. Hvis de utelates, settes de til 00 under importen. TT, MI og SS kan inneholde en innledende 0 når verdien er ett enkelt siffer, men det er ikke nødvendig å angi 0.

**MERKNAD:** Uavhengig av hvilket format for dato/klokkeslett du velger under import, godtar importprosessen klokkeslett i 24-timers format. Hvis du for eksempel velger standardformatet for Canada, som er tt:mm:ss AM/PM, og filen viser klokkeslettet 15:00:00, importeres dataene som 3:00:00 PM.

## Dato

Datofelt i applikasjonen tillater bare at en dato angis og vises. De tillater ikke at klokkeslett angis. Når du importerer i et av disse feltene, er de gyldige importdataformatene de samme som for dato/klokkeslettfelt. Klokkeslett bør imidlertid *ikke* angis i importdataene. Hvis et klokkeslett er angitt, ignoreres det under importen.

Datofelt vises i et felles format i applikasjonen (for eksempel 12/18/2003), uavhengig av det importerte formatet.

## Om obligatoriske felt

Hvis et felt er angitt som obligatorisk (enten som standard eller av administratoren), avvises hele posten hvis du ikke tilordner de obligatoriske feltene til kolonner i CSV-filen. E-postmeldingen om importresultater advarer deg når denne situasjonen oppstår.

**TIPS:** Se gjennom feltene for posttypen du importerer, for å finne ut hvilke som er obligatoriske felt. Kontroller at importdataene inneholder en gyldig verdi for alle disse feltene.

## Om skrivebeskyttede felt

Skrivebeskyttede felt følger denne virkemåten under import:

- Hvis et skrivebeskyttet felt har en plukkliste, må plukklisteverdiene svare nøyaktig til hverandre for at du skal kunne importere dem.
- Hvis du har skrivebeskyttet tilgang til et felt, kan du ikke importere data i dette feltet.

## Klargjøre for dataimport

Før du begynner å importere data i Oracle CRM On Demand, må du bestemme hvilken importmetode du vil bruke. Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du velger en hensiktsmessig importmetode, se [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334). Verktøyet Oracle Data Loader On Demand støtter for eksempel bare bestemte posttyper. Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Data Loader On Demand Guide. Det anbefales også at du leser følgende emne før du gjennomfører en import: Før du importerer data.

Du må kanskje redigere data i CSV-filen eller tilpasse Oracle CRM On Demand for å være sikker på at alle fildataene importeres. Når du skal finne ut om det er nødvendig, må du gjøre følgende før du begynner importeringen:

- Bestemme posttypene du vil importere.

Du ønsker kanskje å importere forskjellige posttyper, for eksempel kundeemner, kontaktpersoner og notater. Du må importere én posttype om gangen, og du bør følge den anbefalte rekkefølgen for importering.

Hvis du for eksempel har en fil som inneholder en liste over kontaktpersonene dine, og en annen fil med firmaene, importerer du firmaene først og deretter kontaktpersonene for å beholde relasjonene som er satt opp mellom disse posttypene.

Rekkefølgen vises i selve brukergrensesnittet på siden Import- og eksportverktøy.

- Kontroller dataene i filen for å være sikker på at de:

- Har konsekvent bruk av store og små bokstaver, forkortelser og staving

Tekstverdier importeres nøyaktig slik de vises i CSV-filen. Forskjeller i store og små bokstaver kan derfor føre til at flere poster opprettes, når dette ikke er ønskelig. Alle disse verdiene for firmanavn vil for eksempel føre til nye poster: ABC, abc, A.B.C.

Siden to firmaposter regnes som identiske hvis firmanavnet *og* stedet er identiske, må adresser staves og forkortes likt og ha lik bruk av store bokstaver for å hindre at flere poster opprettes. Postene nedenfor vil for eksempel **ikke** regnes som identiske:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- Ikke overskrider maksimal tillatt lengde
- Overholder formateringskravene for feltet

Hvis du vil ha flere opplysninger, kan du se [Retningslinjer for datakontroll](#) (på side 1375).

- Kontroller applikasjonen for obligatoriske felt for posttypen du vil importere.

Du må tilordne data i CSV-filen til alle obligatoriske felt. Hvis du ikke gjør dette, avvises posten. Se siden Rediger for posttypen du vil importere, for å finne ut hvilke felt som er obligatoriske. Obligatoriske felt vises i rød tekst.

- Legg til felt i applikasjonen hvis du vil importere data som ikke tilordnes til standardfeltene i applikasjonen.

Under importprosessen må du tilpasse hvert felt i filen til et eksisterende felt i applikasjonen for å registrere dataene. Hvis rollen din inkluderer rettigheten Tilpass applikasjon, kan du opprette nye (tilpassede) felt i Oracle CRM On Demand for å tilordne de eksisterende feltene. For instruksjoner, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

- Sett opp plukklisteverdier om nødvendig.

Under importprosessen kan du angi hvordan du vil applikasjonen skal håndtere plukklisteverdier i CSV-filen som ikke svarer til eksisterende plukklisteverdier i applikasjonen:

- Legge dem til som nye i applikasjonen

**MERKNAD:** Hvis du vil vise plukklisteverdiendringene i applikasjonen, må du kanskje logge deg av og på igjen.

- Du må ikke legge dem til (registrer bare verdiene som passer, og la de andre være tomme)

Hvis du vil bruke plukklisterverdiene som finnes i applikasjonen og bare importere dataene som svarer til dem, må du verifisere at plukklisterverdiene passer nøyaktig, inkludert staving og store og små bokstaver (verdier skiller mellom store og små bokstaver).

Enkelte plukklisterverdier kan ikke endres, og noen få følger ikke denne virkemåten. Se [Retningslinjer for datakontroll](#) (på side 1375), og se gjennom retningslinjene for posttypen du vil importere.

■ Velg riktig tidsformat.

Hvis du velger tidsformatet TT:MM:SS AM, får du best resultat ved å indikere om dataene er AM eller PM i CSV-filen. Hvis du velger tidsformater med AM/PM, uten at dataene inneholder AM eller PM, behandles feltene på følgende måte:

- Hvis TT-feltet er større enn eller lik 8 og mindre enn eller lik 12, regnes disse feltene som AM.
- Hvis TT-feltet er mindre enn 8 og større enn 12, regnes disse feltene som PM. 7:00:00 behandles for eksempel som 7:00 PM, mens 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Endre plukklisterverdier](#) (på side 1100)
- [Import- og eksportverktøy](#) (på side 1334)

Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du forbereder en dataimport, se 565278.1 (artikkel-ID) på My Oracle Support.

## Firmafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp poster før du importerer firmaer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firmavaluta	Plukklister	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmanavn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må derfor kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Type firma	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Konkurrent, Kunde, Partner og Prospekt
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	Ingen
Faktureringsadresse1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Faktureringspoststed	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Faktureringsprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Amerikansk delstat for fakturering	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Ingen
Besøksfrekvens	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn, og de resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Navn for furigana	Tekst	100	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
HIN	Tekst		Helsebransjenummer. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bransje	Plukkliste	50	<p>Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Selskapets Oracle CRM On Demand-administrator kan også opprette et egendefinert firmafelt som inneholder de gyldige verdiene du forventer i importdataene. Dermed kan du importere dataene i det egendefinerte feltet i stedet for dette feltet.</p> <p>Gyldige standardverdier: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyt teknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon</p>
Påvirkningstype	Tekst	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Siste besøksdato	UTC-dato/-k lokkeslett	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sted	Tekst	50	<p>I de fleste tilfeller brukes dette feltet til å fastslå duplisering av poster. For mer informasjon, se <a href="#">Om postduplikater og eksterne ID-er</a> (på side 1359).</p> <p>Hvis du for eksempel skal skille mellom hovedkontor og et avdelingskontor for firmaet XYZ, kontrollerer applikasjonen både firmanavnet og stedet for å finne ut om posten er et duplikat.</p>
Hovedfaksnummer	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Markedspotensial	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Markedssegment	Tekst	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			Sciences Edition. Du kan redigere denne teksten.
Markedsandel	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Antall ansatte	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Antall leger	Nummer	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Overordnet firma	Tekst	100	Må være et gyldig firmanavn.
Ekstern ID for overordnet firma	Tekst	30	Ingen
Overordnet firmasted	Tekst	50	Ingen
Partner	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Indikerer at firmaet er en partner.
Prioritet	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Lav, Middels og Høy
Offentlig aksjeselskap	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis det er et offentlig selskap (i motsetning til privateid).

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Tilordne firma på nytt	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Indikerer at firmaet må tilordnes på nytt. Hvis administratoren eller lederen har satt opp denne funksjonen, utløser den automatiske tilknytningsregler for denne firmaposten når den importeres.
Referanse	Avmerkings boks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis firmaet har godtatt å være en referanse du kan dele ut til prospekter.
Referanse per	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Område	Plukkliste	25	Gyldige standardverdier: Øst, Vest og Sentral
Rute	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere plukklisten.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Ingen
Forsendelsesland	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store

Standardfirma Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Ingen
Kildekampanje	Plukklister	30	Kampanjen som genererte firmaet.
Status	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere plukklister.
Salgsdistrikt	Tekst	255	Ingen
Web-område	Tekst	100	Ingen formateringskontroll (bortsett fra lengdekontroll) utføres av de importerte dataene for dette feltet.
Inntekt hittil i år	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Firmateamfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer firmateam i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard firmateam	Felttype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firmatilgang	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Full, Skrivebeskyttet, Rediger, Eier.  Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Firmanavn	Tekst	100	Ingen
Kontaktperson tilgang	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang.



			Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Tilgang til salgsmulighet	Plukklise	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang.  Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Teamrolle	Tekst	20	Gyldige standardverdier: Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner, Annet
Bruker-ID	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

## Akkrediteringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer akkrediteringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardakkreditering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Avgift for akkreditering	Valuta	22	Ingen.
ID for akkreditering	Tekst	50	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for akkrediteringen.
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	50	Ingen.
Kontaktperson	Plukklise	15	Bruk dette feltet hvis kontaktpersonen for akkrediteringen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.

Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-post	Tekst	40	E-postadressen til kontaktpersonen for akkrediteringen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kontaktpersonen for akkrediteringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kontaktpersonen for akkrediteringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Det anbefales å bruke et unikt akkrediteringsnavn.
Mål	Plukklister	50	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Betalingsvalg	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	50	Telefonnummeret til kontaktpersonen for akkrediteringen.
Primært produkt	Plukklister	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukklister	15	Ingen.
Fornybar	Avmerking sboks	1	Ingen.
Status	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere akkrediteringsopplysninger.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Akkrediteringsfelt](#) (på side 444)

## Akkrediteringsforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørselsdata for kursakkreditering i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardforespørsel om akkreditering	Felttype	Maksimum slengde	Kommentarer
Dato for akkreditering	Dato	7	Ingen.
Navn på akkreditering	Plukklister	15	Ingen.
Nummer på akkreditering	Tekst	50	Akkrediteringsnumre er vanligvis unike.
Status for akkreditering	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Forespurt, Innvilget og Avslått.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Utløpsdato	Dato	7	Ingen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Navn på partner	Plukklister	15	Ingen.
Plan	Plukklister	15	Ingen.
Fornybar	Avmerking sboks	1	Ingen.
Forespørselsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Fordelingsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer fordelinger i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfordeling Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Fordelingstype	Tekst	30	Ingen
Fordelingsmengde	Nummer	22	Produktmengden som er knyttet til selgeren fra administratoren.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Den siste datoen produktet kan utbetales.
Største mengde	Nummer	22	Produktmengden som selgeren kan distribuere til en kunde, på et gitt tidspunkt.
Sorter etter	Nummer	22	Rekkefølgen av produktene i listen som brukeren kan se.
Prøve	Tekst	15	Produktnavnet som er knyttet til fordelingen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen når distribueringen starter.
Stopp prøving-flagg	Boolsk	1	Når dette feltet er valgt, indikerer det at produktet ikke kan utbetales lenger.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Applikasjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer søknadsposter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke

ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Adresse 1	Vartegn	200	Gateadressen for selskapets søknaden kommer fra.
Adresse 2	Vartegn	100	Ingen
Adresse 3	Vartegn	100	Ingen
Poststed	Vartegn	50	Ingen
Land	Vartegn	30	Ingen
Postboks/sorteringskode	Vartegn	200	Ingen
Provins	Vartegn	50	Ingen
USA: Delstat	Vartegn	10	Ingen
Postnummer	Vartegn	30	Ingen
Årlig inntekt	Nummer	22	Total årlig inntekt for selskapet.
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Den gjeldende godkjenningsstatusen for søknaden.
Godkjenningsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet da søknaden ble godkjent.
Kampanje	Vartegn	15	Navnet på kampanjen som fikk partneren til å levere partnersøknaden.
Mobiltelefonnummer	Vartegn	40	Mobiltelefonnummeret til avsenderen.
Gjeldende godkjenner	Vartegn	15	Navnet på gjeldende godkjenner.
E-postadresse	Vartegn	100	E-postadressen til avsenderen.
Eksisterende partnerskap	Vartegn		Listen over eksisterende partnerskap.
Forventede partnerskapsfordeler	Vartegn	500	Listen over forventede goder fra dette partnerskapet.
Fornavn	Vartegn	50	Fornavnet til avsenderen.
Bransje	Vartegn	50	Bransjen som selskapet driver virksomhet i.
Jobbtittel	Vartegn	75	Jobbtittelen til avsenderen.
Etternavn	Vartegn	50	Etternavnet til avsenderen.
Sted	Vartegn	50	Selskapsstedet.

Standardsøknad Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Hovedfaksnummer	Vartegn	40	Hovedfaksnummeret til selskapet.
Hovedtelefonnummer	Vartegn	40	Det primære telefonnummeret som brukes til å få tak i selskapet.
Navn	Vartegn	50	Navnet på selskapet.
Antall ansatte	Nummer	22	Totalt antall ansatte i selskapet.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Partner	Vartegn	15	Partneren som er knyttet til denne søknaden.
Partnerprogram	Vartegn	15	Navnet på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Partnertype	Vartegn	30	Typen partner som søknaden sendes for.
Programnivå	Vartegn	30	Nivået på partnerprogrammet som er knyttet til søknaden.
Avvisningsårsak	Vartegn	30	Årsaken til hvorfor søknaden ble avslått.
Kilde	Vartegn	30	Kilden søknaden kommer fra, for eksempel Web-område, direktepost, e-post og så videre.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet søknaden ble sendt.
Web-område	Vartegn	100	URL-adressen for selskapet.
Faksnummer arbeid	Vartegn	40	Faksnummeret til avsenderen på arbeid.
Telefonnummer arbeid	Vartegn	40	Telefonnummeret til avsenderen på arbeid.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Felt for kontaktperson for avtale: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en kontaktperson og en avtale i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardavtalen for en kontaktperson	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for avtale	Tekst	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Avtalebrukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en bruker og en avtale i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardavtalen for en bruker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bruker-ID	Tekst	30	Ingen

Feltnavn for standardavtalen for en bruker	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for avtale	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Avtale-, oppgave- og besøksfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer avtaler og oppgaver i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Velg riktig tidsformat. Hvis du velger tidsformatet TT:MM:SS AM, må du indikere om dataene er AM eller PM i CSV-filen, for å oppnå best mulig resultat. Hvis du velger tidsformater med AM/PM uten at dataene inneholder AM eller PM, behandles feltet på følgende måte: Hvis HH-feltet er større enn eller lik 8 og mindre enn eller lik 12, regnes feltet som AM. Hvis HH-feltet er mindre enn 8 og større enn 12, regnes feltet som PM. For eksempel: 7:00:00 behandles som 7:00 PM, mens 9:00:00 behandles som 9:00 AM.

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Aktivitet	Tekst	100	Ingen
Valuta for aktivitet	Plukklister	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige



Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			verdiene.
Kampanje	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Forfallsdato	Dato	7	For oppgaver, obligatorisk felt som standard.
Sluttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	For avtaler, obligatorisk felt som standard.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Forespørsel om midler	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Skrivebeskyttet.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Kundeemne	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kundeemne	Tekst	30	Ingen
Sted	Tekst	100	Bare for avtaler.
MedEd Event	Plukklister	50	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører

Standard avtale, oppgave og besøk Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			importen.  Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Plukklister	30	For oppgaver, obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: 1-Høy, 2-Middels, 3-Lav
Privat	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Ingen
Serviceforespørsel	Tekst	64	Ingen
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30	Ingen
Starttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	For avtaler, obligatorisk felt som standard.
Status	Plukklister	30	For oppgaver. Gyldige standardverdier er: Fullført, Utsatt, Pågår, Venter på en annen, Ikke startet
Emne	Tekst	100	For oppgaver og avtaler, obligatorisk felt som standard.
Valuta for oppgave	Tekst	15	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Type	Plukklister	30	For oppgaver og avtaler. Gyldige standardverdier er: Samtale, Korrespondanse, Demonstrasjon, E-post, Hendelse, Faks, Møte, Annet, Personlig, Presentasjon, Oppgave

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Aktivitetsfelt](#) (på side 149)
- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)

■ [Importere data](#) (på side 1510)

## Aktivafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer aktiva i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard aktiva	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Valuta for aktiva	Plukklister	20	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kontrakt	Tekst	30	Ingen
Kundekontaktperson	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Installasjonsdato	Dato	7	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Varseldato	Dato	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Driftsstatus	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.

Feltnavn for standard aktiva	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	15	Ingen
Mengde	Nummer	15	Ingen
Serienummer	Tekst	100	Ingen
Skipningsdato	Dato	7	Ingen
Garanti	Tekst	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Spore aktiva](#) (på side 196)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Meglerprofilfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meglerprofildata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard meglerprofil	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på meglerprofil	Tekst	40	Navnet på meglerprofilen.
År for meglerprofil	Plukklister	30	Året da meglerprofilen er gyldig.
Historisk og fremtidig vekst for selskap	Tekst	250	Beskrivelse av selskapshistorikk og fremtidig vekst for megleren.
Selskapsoversikt	Tekst	250	Gir tilleggsopplysninger om megleren.
Opprettet	Tekst	30	Disse opplysningene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand: Navnet på personen som opprettet meglerprofilen, etterfulgt av datoen.

Faksnummer	Telefon	35	Meglerens faksnummer
Endret	Tekst	30	Disse opplysningene genereres automatisk i Oracle CRM On Demand: Navnet på personen som sist endret meglerprofilen, etterfulgt av datoen.
Partner	Plukklister	30	Meglerens navn.
Telefonnummer	Telefon	35	Meglerens telefonnummer.
Primæradresse	Tekst	50	Meglerens primæradresse.
Underkanal	Plukklister	30	Meglerdekningen. Følgende gyldige standardverdier finnes: Globale, Lokale, Nasjonale, Regionale og Engroshandlere.
Segmentering	Plukklister	30	Meglersegmenteringen. Følgende gyldige standardverdier finnes: Kommersiell, Vekst og Detaljhandel.
Salgsdistrikt / regional struktur	Tekst	250	Meglerområdet eller den regionale strukturen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere meglerprofilopplysninger.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Meglerprofilfelt](#) (på side 610)

## Forretningsplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forretningsplanfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forretningsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen

Standard forretningsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Valuta	Plukkliste	20	Ingen
Beskrivelse	Merknad	250	Ingen
Valutakursdato	Dato	7	Ingen
Notater	Tekst	250	Ingen
Salgsmuligheter	Tekst	250	Ingen
Navn på overordnet plan	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Periode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for perioden.
Planinntekt	Valuta	22	Ingen
Produktnavn	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for produktet.
Status	Plukkliste	30	Ingen
Styrker	Tekst	250	Ingen
Trusler	Tekst	250	Ingen
Type	Plukkliste	30	Ingen
Svakheter	Tekst	250	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Kampanjefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kampanjer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Faktisk kostnad	Valuta	15	Ingen
Målgruppe	Tekst	2000	Ingen
Budsjettert kostnad	Valuta	15	Ingen
Valuta for kampanje	Plukkliste	15	Ingen
E-post for kampanje	Tekst	50	Ingen
Navn på kampanje	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Telefonnummer for kampanje	Telefon	40	Ingen
Type kampanje	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område, Annet.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Sluttdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Målsatte kundeemner (antall)	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Mål	Tekst	2000	Ingen
Tilbud	Tekst	255	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.  Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de

Standardkampanje Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Inntektsmål	Valuta	15	Ingen
Kildekode	Tekst	30	Obligatorisk felt som standard.
Startdato	Dato	7	Ingen
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Planlagt, Aktiv, Fullført

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kampanjefelt: Klargjøring til import](#) (på side 1402)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Kampanjemottakerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kampanjemottakere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Hvis du vil importere kampanjemottakerfelt, må du minst angi ekstern ID for kontaktperson og kampanjenavn.

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimum slengde
Leveransestatus	Tekst	30
Svarstatus	Tekst	30
Navn på kampanje	Tekst	100
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30



Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimum slengde
Beskrivelse	Tekst	250

## Sertifiseringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sertifiseringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardsertifisering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Avgift for sertifisering	Valuta	22	Ingen.
ID for sertifisering	Tekst	50	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for sertifiseringen.
Selskap	Tekst	50	Ingen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kontaktpersonen for sertifiseringen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
E-post	Tekst	50	E-postadressen til kontaktpersonen for sertifiseringen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kontaktpersonen for sertifiseringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kontaktpersonen for sertifiseringen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Navn	Tekst	50	Navnet på sertifiseringen.

Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	30	Ingen.
Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kontaktpersonen for sertifisering.
Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Fornybar	Avmerkings boks	1	Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Før salg, Etter salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere sertifiseringsopplysninger.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Sertifiseringsfelt](#) (på side 434)

## Sertifiseringsforespørselsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer sertifiseringsforespørselsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardforespørsel om sertifisering	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.
Dato for kandidat	Dato	7	Ingen.
Navn på sertifisering	Plukkliste	15	Ingen.
Nummer på sertifisering	Tekst	50	Sertifiseringsnumre er vanligvis unike.
Sertifiseringsstatus	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Forespurt, Innvilget og Avslått.
Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Utløpsdato	Dato	7	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.
Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Plan	Plukkliste	15	Ingen.
Forespørselsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Fornybar	Avmerkingsboks	1	Ingen.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Sertifiseringsfelt](#) (på side 434)

## Kravfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kravdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for kravdata.

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Arbeidsdyktighet	Plukkliste	30	Ingen
Adresse	Tekst	200	Ingen
Adresselinje 1	Tekst	100	Ingen
Adresselinje 2	Tekst	100	Ingen
Gjeldsbeløp	Valuta	22	Ingen
Tapsbeløp	Valuta	22	Ingen
Forårsaket	Plukkliste	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Den utestengte institusjonen (bedriftskontoen) som er knyttet til denne posten.
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Tapskategori	Plukkliste	30	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Kravnummer	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Ansattklasse	Plukkliste	30	Ingen
Lukkingsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	30	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Betingelser	Tekst	50	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Land	Tekst	30	Ingen
Fylke	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om krav	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Dato da arbeidsgiver fikk beskjed om skade	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Skadenummer for ansatt	Nummer	22	Ingen
Hendelsesnummer	Tekst	50	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokke slett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Navn på sykehus	Tekst	50	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Skadet i arbeidstiden	Plukklister	30	Ingen
Tapstype	Plukklister	30	Ingen
Gjeldskilde	Plukklister	30	Ingen
Bransje	Plukklister	30	Ingen
Tapssted	Plukklister	30	Ingen
Tapskode	Plukklister	30	Ingen
Dato og klokkeslett for tap	Dato/klokke slett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Tapsbeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Tapstype	Plukklister	30	Ingen
Medisinsk skadekode	Plukklister	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Skadet kroppsdel	Plukklister	30	Ingen
Skadenummer for person	Nummer	22	Ingen

Navn på kravfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Skadested	Plukkliste	30	Ingen
Politistasjon	Tekst	50	Ingen
Politiets rapportnummer	Tekst	50	Ingen
Polise	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for politen som er knyttet til denne posten.
Postnummer	Tekst	30	Ingen
Provins	Tekst	50	Ingen
Forbindelse til forsikringstaker	Plukkliste	30	Ingen
Rapportdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Rapportnummer	Tekst	50	Ingen
Rapportert av	Plukkliste	30	Ingen
Kontaktopplysninger for rapporterer	Tekst	50	Ingen
Delstat	Tekst	10	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Dødstidspunkt	Dato/klokke slett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Skadetype	Plukkliste	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Kontaktpersonfelt: Klargjøring til import

Hvis du har separate filer som skal importeres for firmaer og kontaktpersoner, importerer du firmaene først og deretter kontaktpersonene. Kontroller at importfilen for kontaktpersoner inneholder gyldige firmanavn fra importfilen for firmaer.

Hvis du bare har en importfil for kontaktpersoner, opprettes firmaposter basert på firmanavndataene i feltet Firmanavn i importfilen for kontaktpersoner. Hvis kontaktpersonposten inneholder alternative adressedata, opprettes et nytt firma i Oracle CRM On Demand, og den alternative adressen settes inn som forsendelsesadresse. Faktureringsadressen blir stående tom.

Hvis flere kontaktpersoner er knyttet til det samme firmaet, settes firmaets adressefelt til de alternative adresseverdiene som er knyttet til den første kontaktpersonen som er importert for dette firmaet. Hvis den første kontaktpersonen som er importert, ikke inneholder alternative adressedata, men etterfølgende poster *gjør dette*, er firmaets adressefelt tomme, siden bare den første importerte kontaktpersonen regnes med når verdiene i firmaets adressefelt skal angis. Hvis du importerer bare fra en importfil for kontaktpersoner, må du derfor sortere dataene etter firmanavn før du importerer, og deretter kontrollere at den første kontaktpersonen for hvert firmanavn inneholder adressen du vil bruke for firmaet.

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Teksten i dette feltet er ett av flere felt som brukes til å finne treff for en eksisterende firmapost. Hvis ingen treff blir funnet, er det firmanavnet for et nytt firma som opprettes, som en del av importeringen av kontaktpersonen. For mer informasjon, se <a href="#">Om postduplikater og eksterne ID-er</a> (på side 1359).
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Teksten i dette feltet er ett av flere felt som brukes til å finne treff for en eksisterende firmapost. For mer informasjon, se <a href="#">Om postduplikater og eksterne ID-er</a> (på side 1359).
Navn på assistent	Tekst	50	Ingen
Telefonnummer til assistent	Telefon	40	Ingen
Beste tidspunkt for besøk	Plukklister	30	Standardverdier er Tidlig ettermiddag, Tidlig morgen, Kveld, Sen ettermiddag, Formiddag og Lørdag. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			plukklisten.
Besøksfrekvens	Plukkliste	30	Standardverdier er Ingen besøk, 1-2 ganger/år, 3-4 ganger/år og >5 ganger/år. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Klient siden dato	Dato	Ikke tilgjengelig	Dagens dato settes automatisk inn i dette feltet når verdien Klient velges på rullegardinmenyen Kontaktpersontype.
Kontaktpersonadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressesettilordning</a> (på side 1338).
Kontaktpersonadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressesettilordning</a> (på side 1338).
Poststed til kontaktperson	Tekst	50	Ingen
Land til kontaktperson	Plukkliste	30	Standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se <a href="#">Om land og adressesettilordning</a> (på side 1338)).
Valuta for kontaktperson	Plukkliste	20	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Postboks/sorteringskode for kontaktperson	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se <a href="#">Om land og adressesettilordning</a> (på side 1338)).



Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Provins for kontaktperson	Tekst	50	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område, Emirat og Oblast (se <a href="#">Om land og adressesetlording</a> (på side 1338)).
Type kontaktperson	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Prospekt, Kunde, Partner og Konkurrent
Amerikansk delstat for kontaktperson	Plukkliste	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.
Postnummer for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Kredittverdighet	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Gjeldende investeringsblanding	Plukkliste	30	Standardverdier er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne plukklisten.
Kunde-ID	Tekst	11	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Dato	7	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Grad	Plukkliste	30	Standardverdier er PhD, M.D., D.O., MBA, Sykepleier, R.T., Registrert apoteker, Master of Science, Tannlege, Registreringsnummer og Master of Public Health. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			kan redigere denne plukklisen.
Avdeling	Tekst	75	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
E-post	Tekst	100	Ingen
Erfaringsnivå	Plukklise	30	Standardverdier er Ingen, Begrenset, God og Omfattende. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigere denne plukklisen.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Fornavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Etternavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Kjønn	Plukklise	1	Standardverdier er F og M. Du kan redigere denne plukklisen. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Telefonnummer privat	Telefon	40	Ingen
Verdi for bopel	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Investeringshorisont	Plukkliste	30	Standardverdier er Kortsiktig, Mellomlangsiktig og Langsiktig. Du kan redigere denne plukklisten. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Siste besøksdato	Dato/klokkeslett		Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Etternavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Kilde for kundeemne	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvisning - ansatt, Henvisning - ekstern, Web-område og Annet.
Livshendelse	Plukkliste	30	Standardverdier er Ekteskap, Barnefødsel, Pensjonering, Skilsmisse og Annet. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Leder	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringsiden for kontaktpersoner).
Ekstern ID for leder	Tekst	30	Ingen
Sivilstand	Plukkliste	30	Standardverdier er Enslig, Skilt, Gift, Partner, Separert, Enke/enkemann og Enkemann. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Markedspotensial	Plukkliste	30	Standardverdier er Høy, Middels og Lav. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Hr/fru	Plukklister	15	Gyldige standardverdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Aldri e-post	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Mål	Plukklister	30	Standardverdier er Kapitalbevaring, Inntekt, Inntekt/vekst, Balansert, Vekst, Aggressiv vekst og Internasjonal spredning. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Godta	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Avslå	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eie eller leie	Plukklister	30	Standardverdi er Eie eller leie. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til brukerens påloggings-ID for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til ID-en for pålogging via e-post for brukeren som utfører importen.  Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til ID-en for pålogging via e-post for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Primært mål	Plukklister	30	Standardverdier er Spareplan for barns utdanning, Sparer til høyere utdanning, Nytt bosted, Økende velstand, Eiendomsplanlegging, Bevarer mine aktiva og Pensjonering. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
			Services Edition.
Privat	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis du vil at denne kontaktpersonen bare skal vises for firmaeieren.
Yrke	Tekst	50	Ingen.
Kvalifiseringsdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen.
Risikoprofil	Plukkliste	30	Standardverdier er Risikoaversjon, Risikotaker, Konservativ, Moderat og Aggressiv. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist av	Plukkliste	101	Ingen.
Rute	Plukkliste	30	Standardverdier er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Plukkliste	30	Standardverdiene er Funksjonær, Arbeider, Landlig/jordbruk, Massedetaljhandel, Massetilstrømning, Høy nettoverdi, Pentamillionærer og Ekstremt høy nettoverdi. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstendig næringsdrivende	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kildekampanje	Plukkliste	100	Kampanjen som genererte kontaktpersonen.
Status	Plukkliste	30	I denne kolonnen lagres statusen for en klient eller kontaktperson. Følgende verdier er tillatt: Aktiv, Stille registrert og Inaktiv registrert.

Standard kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Skattekasse	Nummer	22	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Plukklister	30	Standardverdier er Gull, Sølv, Bronse, 100 på topp, Topp, Middels og Lav. Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tidssone	Plukklister	30	Du kan ikke redigere denne plukklister. Verdier du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige standardverdiene.
Aktiva totalt	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sum utgifter	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inntekt	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total gjeld	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total nettoverdi	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Plukklister	30	Standardverdier er Prospekt, Kunde, Partner og Konkurrent.
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Salg hittil i år	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kontaktpersonfelt](#) (på side 216)
- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer delstatslisenser for kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard delstatslisens for kontaktperson Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Utløpsdato	Tekst	7	Datoen når den medisinske lisensen for denne kontaktpersonen vil utløpe, hvis kjent.
Lisensnummer	Tekst	30	Det obligatoriske lisensnummeret for kontaktpersonen i den angitte delstaten.
Delstat	Tekst	30	En delstat i USA eller en provins i Canada (valgfritt).
Status	Tekst	30	Standardverdiene for statusen for lisensen er: Tom, Aktiv eller Utløpt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Delstatslisenser for kontaktpersoner](#) (på side 458)

### Felt for kontaktpersonteam: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersonteam i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktpersonteam Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kontaktpersontilgang	Plukkliste	15	Gyldige standardverdier: Skrivebeskyttet, Rediger, Fullstendig, Ingen tilgang.  Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdier du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60	Ingen
Teamrolle	Tekst	20	Gyldige standardverdier: Eier, Hovedsponsor, Konsulent, Partner, Annet
Bruker-ID	Tekst	50	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for bruker	Tekst	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Dele poster \(team\)](#) (på side 86)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Kurspåmeldingsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kurspåmeldingsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kurspåmelding	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Navn på kandidat	Plukkliste	15	Ingen.
Fullføringsdato	Dato	22	Ingen.
Navn på kurs	Plukkliste	15	Det anbefales å bruke et unikt kursnavn.



Beskrivelse	Tekst	250	Ingen.
Påmeldingsdato	Dato	22	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse som standard, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Påmeldingsnummer	Tekst	100	Ingen.
Påmeldingsstatus	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Påmeldt, Fullført og Ufullstendig.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Partner for tilbud	Plukklister	15	Tredjepartsselskapet der kandidaten melder seg på kurset. Registreringen er vanligvis basert på listen over partnere som tilbyr kurset.
Eier	Plukklister	15	Ingen.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Kursfelt](#) (på side 414)

## Kursfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kursdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardkurs	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	100	Selskapet der kurskontaktpersonen arbeider.
Kontaktperson	Plukklister	15	Bruk dette feltet hvis kurskontaktpersonen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Avgift for kurs	Valuta	22	Ingen.

ID for kurs	Tekst	30	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for kurset, men entydighet er ikke obligatorisk i Oracle CRM On Demand.
Lengde for kurs (dager)	Nummer	22	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Varighet (timer)	Nummer	22	Ingen.
E-post	Tekst	100	E-postadressen til kurskontaktpersonen.
Eksamen	Plukklister	15	Ingen.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til kurskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Format	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Ledet av instruktør, Databasert opplæring og Selvstudium.
Treningslaboratorium	Avmerkings boks	1	Ingen.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til kurskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Middels	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Klasserom, Tilkoblet og CD/DVD.
Navn	Tekst	100	Det anbefales å bruke et unikt kursnavn.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Betalingsvalg	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til kurskontaktpersonen.
Primært produkt	Plukklister	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukklister	15	Ingen.
Status	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Type	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Før salg, Etter salg, Teknisk, Service, Installasjon, Oppgrader, Utforming og Sikkerhet.

Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere kursopplysninger.
------------	-------	-----	---

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Kursfelt](#) (på side 414)

## Dekningsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer dekningsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for dekningsdata.

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumsle ngde	Kommentarer
Start	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Dekning	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Dekningsnavn	Tekst	100	Ingen
Dekningsprodukt	Tekst	15	Ingen
Dekningsprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Dekningsstatus	Plukklister	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen

Navn på dekningsfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Fradragsberettiget	Valuta	22	Ingen
Slutt	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Enkeltgrense	Valuta	22	Ingen
Forsikringsbeløp	Valuta	22	Ingen
Forsikret eiendom	Tekst	30	Ingen
Forsikret eiendom: ID for eksternt system	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Total grense	Valuta	22	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for egendefinert objekt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer egendefinerte objektfelt for egendefinerte objekter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

## Egendefinert objekt 01, egendefinert objekt 02 og egendefinert objekt 03

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for egendefinert objekt 01, egendefinert objekt 02 og egendefinert objekt 03.

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Navn	Tekst	50
Firmasted	Tekst	50
Beskrivelse	Tekst	16 350
Egendefinert objekt 04-15	Tekst	50
Ekstern unik ID for egendefinert objekt 04-15	Tekst	30
Integrerings-ID	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Eier	E-post	50
Valuta	Tekst	20
Hurtigsøk 1	Tekst	50
Hurtigsøk 2	Tekst	50
Indeksert plukkliste 1	Tekst	30
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30
Indeksert plukkliste 5	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/klokkeslett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Type	Tekst	30

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Firma	Tekst	100
Kampanje	Tekst	100
Kontaktperson	Tekst	255
Egendefinert objekt 01	Tekst	50
Egendefinert objekt 02	Tekst	50
Egendefinert objekt 03	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Midler	Tekst	50
Husholdning	Tekst	50
Kundeemne	Tekst	255
MedEd Event	Tekst	50
Salgsmulighet	Tekst	100
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Serviceforespørsel	Tekst	64
Løsning	Tekst	100
Kjøretøy	Tekst	100
Ekstern ID for firma	Tekst	30
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 01	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 02	Tekst	30
Ekstern ID for egendefinert objekt 03	Tekst	30
Ekstern ID for kundeemne	Tekst	30
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30
Ekstern ID for eier	Tekst	30
Ekstern ID for portefølje	Tekst	30

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Ekstern ID for produkt	Tekst	30
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30
Ekstern ID for løsning	Tekst	30

## Egendefinert objekt 04 og høyere

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for egendefinert objekt 04 og høyere.

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Firma	Tekst	100
Aktivitet	Tekst	100
Kampanje	Tekst	100
Egendefinert objekt 01-15	Tekst	50
Forhandler	Tekst	100
Beskrivelse	Tekst	16 350
Valutakursdato	Dato	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Midler	Tekst	50
Forespørsel om midler	Tekst	50
Husholdning	Tekst	1
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Indeksert valuta	Valuta	25
Indekseringsdato	Dato/klokkeslett	32
Indeksert tall	Nummer	16
Indeksert plukkliste 1	Tekst	30
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30

Feltnavn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Indeksert plukklister 5	Tekst	30
Integrerings-ID	Tekst	30
Kundeemne	Tekst	225
MedEd Event	Tekst	50
Navn	Tekst	50
Salgsmulighet	Tekst	100
Eier	E-post	50
Portefølje	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Hurtigsøk 1	Tekst	50
Hurtigsøk 2	Tekst	50
Serviceforespørsel	Tekst	64
Type	Tekst	30
Kjøretøy	Tekst	100
Ekstern unik ID for firma	Tekst	30
Ekstern unik ID for aktivitet	Tekst	30
Ekstern system-ID for aktiva	Tekst	30
Ekstern unik ID for kampanje	Tekst	30
Ekstern system-ID for selskap	Tekst	30
Ekstern unik ID for kontaktperson	Tekst	30
Eksterne unike ID-er for egendefinert objekt 01-15	Tekst	30
Ekstern unik ID for forhandler	Tekst	30
Ekstern unik ID for forespørsel om midler	Tekst	30
Ekstern unik ID for husholdning	Tekst	30
Ekstern unik ID for salgsmulighet	Tekst	30
Ekstern unik ID for eier	Tekst	30
Ekstern unik ID for portefølje	Tekst	30



Felt navn for standard egendefinert objekt	Datatype	Maksimumslengde
Ekstern unik ID for produkt	Tekst	30
Ekstern unik ID for serviceforespørsel	Tekst	30
Ekstern unik ID for løsningsforespørsel	Tekst	30
Ekstern unik ID for kjøretøy	Tekst	30

## Skadefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer skadedata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for skadedata.

Navn på skadefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Krav: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Skadebeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Skadenavn	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Beskrivelse av skadet eiendom	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.

Navn på skadefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Type skadet eiendom	Tekst	50	Ingen
Anslått beløp	Valuta	22	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Forsikringseiendom	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Forsikringseiendom: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eiendomsnummer	Nummer	22	Ingen
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen

### Beslektede emner

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Felt for avtaleregistrering: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer avtaleregistreringer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
--------------------------------------	----------	-----------------	-------------

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Godkjenningsstatus	Plukklister	30	De gyldige verdiene for dette feltet er: Venter på godkjenning, Godkjent, Avvist, Returnert, Annullert og Utløpt.
Godkjenningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Tilknyttet kontaktperson	Plukklister	100	Ingen
Tilknyttet kunde	Plukklister	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Fornavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Etternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Tilknyttet kundeemne: Etternavn	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighet	Plukklister	100	Ingen
Mobiltelefon	Tekst	40	Ingen
Poststed	Tekst	50	Ingen
Lukningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Selskapsnavn	Tekst	50	Ingen
Omgjort til salgsmulighet	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Land	Plukklister	50	Ingen
Gjeldende godkjenner	Plukklister	100	Ingen
Opprettet: Dato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Valuta	Plukklister	Ikke tilgjengelig	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare til de gyldige verdiene.

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Avtalestørrelse	Valuta	15	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
E-post	Tekst	50	Ingen
Valutakurs	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Utløpsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID	Tekst	40	Ingen
Faks	Tekst	40	Ingen
Endelig godkjenner	Plukklister	100	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Ingen
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Etternavn	Tekst	50	Ingen
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Endret: Dato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Hr/fru	Plukklister	30	Ingen
Navn	Tekst	100	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Ny kontaktperson	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ny kunde	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ny salgsmulighet	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Dette feltet angir om salgsmuligheten som er knyttet til avtaleregistreringen, er en ny salgsmulighet.
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Mål	Tekst	100	Ingen
Mål: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Eier	Plukkliste	30	Dataene i dette feltet må svare til bruker-ID-en for en eksisterende bruker av Oracle CRM On Demand. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for brukeren som utfører importen.  Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig importfelt når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Eierpartnerfirma	Plukkliste	100	I dette feltet vises partnerselskapet for eieren av avtaleregistreringen automatisk som standard. Dette feltet er skrivebeskyttet. Opplastingsprosessen i Oracle CRM On Demand kan ikke oppdatere dette feltet.
Opprinnelig partnerfirma	Plukkliste	100	Partneren som opprinnelig oppdaget salgsmuligheten. Denne partneren er vanligvis den samme som hovedpartneren, men kan være en annen. Dette feltet er valgfritt.
Partnerprogram	Plukkliste	50	Ingen
Postnummer	Tekst	30	Ingen
Hovedpartner	Plukkliste	100	Den primære partneren er ansvarlig for avtaleregistreringen. Dette feltet, sammen med feltet Sted for hovedpartner identifiserer en partner unikt. Dette feltet kan ikke være null.
Sted for hovedpartner	Tekst	50	Stedet for den primære partneren som er nevnt i forrige celle. Dette feltet, sammen med feltet Hovedpartner identifiserer en partner unikt. Dette feltet kan være null.
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Avvisningsårsak	Plukkliste	30	Ingen

Standard avtaleregistrering Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Spesialpris forespurt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Delstat	Plukklister	30	Ingen
Gateadresse	Tekst	100	Ingen
Sendestatus	Plukklister	30	De gyldige verdiene for dette feltet er: Ikke sendt, Sendt og Tilbakekalt.
Sendedato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Support forespurt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Telefonnummer	Tekst	40	Ingen
Type	Plukklister	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Standard og Ikke standard.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Forhandlerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forhandlerfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

**MERKNAD:** Denne delen er spesiell for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde
Navn	Tekst	100
Område	Tekst	50
Område	Tekst	50

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde
Overordnet forhandler	Tekst	100
Status	Tekst	255
Overordnet område	Tekst	50
Telefonnummer	Telefon	40
E-post	Tekst	50
URL-adresse	Tekst	100
Status	Tekst	30
Faksnummer	Telefon	40
Valuta	Tekst	20
Fase	Tekst	30
Rangering	Nummer	16
Faktureringsadresse 1	Tekst	200
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver
Faktureringspoststed	Tekst	50
Faktureringsland	Plukklister	30
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30
Faktureringsprovins	Tekst	50
Amerikansk delstat for fakturering	Plukklister	2
Postnummer for fakturering	Tekst	30
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200
Forsendelsesadresse 2, 3	Tekst	100 hver
Forsendelsespoststed	Tekst	50
Forsendelsesland	Plukklister	30
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30
Forsendelsesprovins	Tekst	50
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukklister	2

Feltnavn for standardforhandler	Datatype	Maksimum slengde
Postnummer for forsendelse	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30
Ekstern ID for overordnet forhandler	Tekst	30
ID for primær eier	ID	15
Forhandlertype	Tekst	30
Endret: Ekstern dato	Dato/klokke slett	32
Eier	E-post	50
Endret av	Tekst	255
Rad-ID	ID	15
Integrerings-ID	Tekst	30
Egendefinert objekt <i>N</i>	Tekst	50
Indeksert plukklister 1	Tekst	30
Indeksert plukklister 2	Tekst	30
Indeksert plukklister 3	Tekst	30
Indeksert plukklister 4	Tekst	30
Indeksert plukklister 5	Tekst	30
Indeksert plukklister 6	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/klokke slett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert lang tekst	Tekst	255
Indeksert kort tekst 1	Tekst	100
Indeksert kort tekst 2	Tekst	100
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1

## Eksamensfelt: Klargjøring til import



Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eksamensdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardeksamen	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
Tilgjengelig fra	Dato	7	Ingen.
Tilgjengelig til	Dato	7	Ingen.
Selskap	Tekst	100	Ingen.
Kontaktperson	Plukkliste	15	Bruk dette feltet hvis eksamenskontaktpersonen allerede finnes i Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
E-post	Tekst	100	E-postadressen til eksamenskontaktpersonen.
Avgift for eksamen	Valuta	22	Ingen.
ID for eksamen	Tekst	100	Det anbefales å bruke en unik intern identifikator for kurset.
Fornavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi fornavnet til eksamenskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Format	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Flere valg, Spørsmål og svar og Kombinert.
Karaktermetode	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Karakterer, Poeng og Resultater.
Etternavn	Tekst	50	Bruk bare dette feltet til å angi etternavnet til eksamenskontaktpersonen hvis kontaktpersonen ikke finnes i Oracle CRM On Demand.
Høyeste resultat	Nummer	22	Ingen.
Middels	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Datamaskinbasert, Papirbasert og Kombinert.
Navn	Tekst	100	Det anbefales å bruke et unikt eksamensnavn.
Antall spørsmål	Nummer	22	Ingen.
Mål	Plukkliste	15	Ingen.

Eier	Plukkliste	15	Ingen.
Resultat for bestått	Nummer	22	Ingen.
Betalingsvalg	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Sjekk, Kredittkort, Kontant og Opptjente midler.
Telefon	Telefon	40	Telefonnummeret til eksamenskontaktpersonen.
Primært produkt	Plukkliste	15	Ingen.
Primær produktkategori	Plukkliste	15	Ingen.
Status	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Utkast, Planlagt, Tilgjengelig, Foreldet og Inaktiv.
Tillatt tid (minutter)	Nummer	22	Ingen.
Type	Plukkliste	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Inspisert og Tilkoblet. En eksamen er <i>inspisert</i> når kandidatene overvåkes under eksamenen.
Gyldighet (måneder)	Nummer	22	Ingen.
Web-område	Tekst	100	URL-adressen til en side som inneholder ytterligere eksamensopplysninger.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Eksamensfelt](#) (på side 424)

## Eksamensregistreringsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eksamensregistreringsdata i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard eksamensregistrerin	Felttype	Maksimumslengde	Kommentarer
---	----------	-----------------	-------------

g			
Administrerende partner	Plukklister	15	Tredjepartsselskapet som administrerer eksamenen. Registreringen er vanligvis basert på listen over administrerende partnere for eksamenen.
Navn på kandidat	Plukklister	15	Ingen.
Fullføringsdato	Dato	7	Ingen.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen.
Navn på eksamen	Plukklister	15	Ingen.
Oppnådd karakter	Tekst	50	Ingen.
Mål	Plukklister	15	Ingen.
Eier	Plukklister	15	Ingen.
Oppnådd resultat	Nummer	22	Ingen.
Resultat utløper	Dato	7	Ingen.
Registreringsdato	Dato	7	I dette feltet vises dagens dato ved postopprettelse, men du kan endre verdien under og etter postopprettelsen.
Registreringsnummer	Tekst	50	Eksamensregistreringsnumre er vanligvis unike.
Registreringsstatus	Plukklister	30	Følgende gyldige standardverdier finnes: Registrert, Godkjent og Mislykket.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Eksamensfelt](#) (på side 424)

## Finanskontofelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer finanskonti i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for finanskontodata.

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Konto innehaver	Tekst	15	Ingen
Konto innehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Saldo	Valuta	22	Ingen
Saldo per	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Filial	Tekst	15	Ingen
Filial: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskontonummer	Tekst	50	Ingen
Økonomirådgiver	Tekst	15	Ingen
Økonomirådgiver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Utestengt	Boolsk	1	Ingen

Navn på finanskontofelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Utestengt institusjon	Tekst	15	Ingen
Utestengt institusjon: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en for den utestengte institusjonen (finanskonto) som er knyttet til denne posten.
Hjemmefilial	Plukkliste	30	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Felles	Boolsk	1	Ingen
Åpningsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Portefølje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Primærfirma	Boolsk	1	Ingen
Type	Plukkliste	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for finanskontoinnehavere: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer finanskontoinnehavere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for finanskontoinnehaverdata.

Navn på felt for finanskontoinnehaver	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bedriftskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Finanskontoinnehaver	Tekst	15	Ingen
Finanskontoinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Navn på finanskontoinnehavere	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Tiltredelsesdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Primær kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Rolle	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for eiendeler for finanskonto: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer eiendeler for finanskonto i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for eiendeler for finanskonto.

Navn på felt for eiendeler for finanskonto	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkesl ett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkesl ett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Navn på eiendeler for finanskonto	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen

Navn på felt for eiendeler for finanskonto	Datatype	Maksimums lengde	Kommentarer
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Resultat	Tekst	22	Ingen
Innkjøpsdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	22	Ingen
Mengde	Nummer	22	Ingen
Verdi	Valuta	22	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Økonomiplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomiplaner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Økonomiplan

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomiplaner.

Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Godkjent av kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen



Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Navn på økonomiplan	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Portefølje	Tekst	15	Ingen
Portefølje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Sendt til kontaktperson	Boolsk	1	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen

Navn på økonomiplanfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Type	Plukkliste	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Økonomiproduktfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomiprodukter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomiprodukter.

Navn på økonomiproduktfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Kategori	Plukkliste	30	Ingen
Klasse	Plukkliste	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Gjeldende pris	Valuta	20	Ingen
Siste oppdatering av gjeldende pris	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Økonomiprodukt-ID	Tekst	50	Ingen
Navn på økonomiprodukt	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

Navn på økonomiproduktfelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Økonomiproduktoversikt	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Nettnav-ID for MDM-produkt	Tekst	50	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet økonomiprodukt	Tekst	15	Ingen
Overordnet økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for det overordnede økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Overordnet økonomiprodukt: System-ID	Tekst	50	Også kjent som den eksterne unike ID-en.
Priskilde	Tekst	50	Også kjent som den gjeldende priskilden.
Produktkatalog	Tekst	250	Ingen
URL-adresse for produkt	Tekst	250	Ingen
Underklasse	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for økonomitransaksjoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer økonomitransaksjoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke

ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for økonomitransaksjoner.

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for finanskontoen som er knyttet til denne posten.
Økonomiprodukt	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Økonomiprodukt: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Overordnet økonomitransaksjon	Tekst	15	Ingen
Overordnet økonomitransaksjon: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for økonomiproduktet som er knyttet til denne posten.
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen

Navn på felt for økonomitransaksjoner	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Eier: Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Mengde	Nummer	22	Ingen
Dato og klokkeslett for transaksjon	Dato/klokkeslett		Ingen
Transaksjons-ID	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Transaksjonsperiode	Tekst	50	Ingen
Transaksjonspris	Valuta	22	Ingen
Transaksjonskilde	Tekst	50	Ingen
Transaksjonstype	Plukklister	30	Ingen
Verdi	Valuta	22	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for forsikringseiendommer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer data for forsikringseiendommer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for forsikringseiendommer.

Navn på felt for forsikringseiendommer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beløp	Valuta	22	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen

Navn på felt for forsikringseiendommer	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for polisen som er knyttet til denne posten.
Sekvens	Nummer	22	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Type	Plukklister	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for lagersporingsrapporter: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer lagersporingsrapporter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard lagersporingsrapport Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kommentarer	Merknad	255	Ingen
Fullføringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for lagerperioden.
Årsak	Plukklister	30	Ingen
Rapporteringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for lagerperioder: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer lagerperioder i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard lagerperiode Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Aktiv	Boolsk	1	Dette feltet angir om lagerperioden er aktiv eller inaktiv.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Dette feltet er tomt hvis lagerperioden er aktiv.
Avstemt	Boolsk	1	Dette feltet angir om lagerperioden er avstemt eller ikke.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Startdatoen for lagerperioden.

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Felt for involverte parter: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer data for involverte parter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for involverte parter.

Navn på felt for involverte parter	Datatype	Maksimumsle ngde	Kommentarer
Krav	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Krav: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten. Feltet Kontaktperson er en sammenslåing av etternavnet og fornavnet til kontaktpersonen.
Kontaktperson: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukkliste	20	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkesl ett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Skadebeskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Skadesammendrag	Tekst	250	Ingen



Navn på felt for involverte parter	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Navn på involvert part	Tekst	50	Ingen
Sted	Plukkliste	30	Ingen
Eier	Tekst	15	Eieren av posten.
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Rolle	Plukkliste	30	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten.
Rolle i ulykke	Plukkliste	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Kundeemnefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kundeemner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Alias	Tekst	50	Ingen
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Omtrentlig inntekt	Valuta	15	Dette er det omtrentlige årlige inntektsbeløpet.
Tilknyttet firma	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kundeemner).

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Tilknyttet kontaktperson	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kundeemner).
Tilknyttet avtaleregistrering	Tekst	100	Ingen
Tilknyttet avtaleregistrering: Ekstern ID	Tekst	50	Ingen
Tilknyttet salgsmulighet	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å importere data i dette feltet. Verdien kan bare angis direkte i applikasjonen (på redigeringssiden for kundeemner).
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Faktureringsadresse 2, 3	Tekst	100 hver	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Faktureringspoststed	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Plukklister	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer til dette feltet: Colonia/område, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Kommune (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Faktureringsprovins	Tekst	30	Hvis filen inneholder adresser utenfor USA, tilordner du følgende adresseelementer (eller andre ekvivalenter til den amerikanske delstaten) til dette feltet: MEX: Delstat, BRA: Delstat, Herred, Del av territorium, Øy, Prefektur, Område,

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			Emirat og Oblast.
Amerikansk delstat for fakturering	Plukklister	2	Gyldige standardverdier: Standard tobokstavers forkortelser for alle de amerikanske delstatene (bare store bokstaver). Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer.
Postnummer for fakturering	Tekst	50	Ingen
Kampanje	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Denne verdien angis når du bruker importassistenten for kundeemner i Oracle CRM On Demand. Det er ikke mulig å angi verdier for feltet Kampanje direkte i importdataene.
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Selskap	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Opprettet av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Fødselsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
E-post	Tekst	100	Ingen
Anslått lukningsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Fornavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			importerer.
Fornavn for furigana	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Furigana, etternavn	Tekst	50	Furigana-ekvivalenten for Kanji (bare for japansk).
Bransje	Plukkliste	50	<p>Oracle CRM On Demand tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer. Selskapets Oracle CRM On Demand-administrator kan også opprette et egendefinert kundeemnefelt som inneholder de gyldige verdiene du forventer i importdataene. Dermed kan du importere dataene i det egendefinerte feltet i stedet for dette feltet.</p> <p>Gyldige standardverdier: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyteknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon</p>
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Jobbtittel	Tekst	75	Ingen
Etternavn	Tekst	50	Dette feltet er obligatorisk som standard. Du må kontrollere at alle poster har verdier i dette feltet, før du importerer.
Valuta for kundeemne	Tekst	20	Ingen
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Hr/fru	Plukkliste	15	Gyldige standardverdier: Frk., Hr., Fr., Fru og Dr.
Aldri e-post	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Antall ansatte	Heltall	15	Ingen

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>
Potensiell inntekt	Valuta	15	Ingen
Primært telefonnummer	Telefon	40	Ingen
Produktinteresse	Tekst	100	Ingen
Yrke	Tekst	50	Dette er angitt profesjon eller yrke.
Vurdering	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: A, B, C og D
Tilordne eier av kundeemne på nytt	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Denne verdien angis for alle kundeemner i en spesifikk import når du bruker importassistenten for kundeemner i Oracle CRM On Demand. Den bestemmer om de importerte kundeemnene tilordnes til nye eiere basert på tilknytningsreglene for kundeemner som er definert for selskapet.
Henvist av	Plukkliste	101	Ingen
Selger	Plukkliste	30	Ingen
Ekstern ID for selger	Tekst	30	Ingen
Kilde	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Annonse, Direktepost, E-post, Arrangement - seminar, Arrangement - messe, Arrangement - annet, Liste - innkjøpt, Liste - leid, Henvising - ansatt, Henvising - ekstern, Web-område og

Standard kundeemne Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			Annet
Status	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene, og de må svare til forretningslogikken.
Web-område	Tekst	100	Ingen
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kundeemnefelt](#) (på side 177)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for MDF-forespørsler: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørsler om midler for markedsutvikling i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forespørsel om midler for markedsutvikling Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forhåndsgodkjent beløp	Nummer	22	Totalbeløpet som varemerkeeieren har godkjent for markedsføringsaktiviteten.
Forespurt beløp	Nummer	22	Totalbeløpet som partneren ber om for markedsføringsaktiviteten.
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Gjeldende godkjenningsstatus for MDF-forespørselen.
Godkjenner	Vartegn	15	Navnet på gjeldende godkjenner.

Standard forespørsel om midler for markedsutvikling Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kampanje	Vartegn	15	Kampanjen som forespørselen om midler for markedsutvikling er knyttet til.
Kategori	Vartegn	30	Kategorien som MDF-forespørselen hører til.
Dato for kravbeslutning	Dato	7	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Kravstatus	Vartegn	30	Indikerer statusen for kravet til midler om markedsutvikling.
Beskrivelse	Vartegn	250	Ingen
Forfallsdato	Dato	7	Datoen som forespørselen må behandles innen.
Sluttdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten avsluttes.
Utløpsdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen for når forespørselen om midler for markedsutvikling ikke lenger er gyldig.
Midler	Vartegn	15	Navnet på midlene som er knyttet til MDF-forespørselen.
Sist godkjent av	Vartegn	15	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen.
Valuta for MDF-forespørsel	Vartegn	20	Ingen
Markedsføringsformål	Vartegn	30	Markedsføringsårsaken til MDF-forespørselen.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Eierpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerfirmaet som eieren arbeider for.
Partnerprogram	Vartegn	15	Partnerprogrammet som forespørselen er knyttet til.
Dato for forhåndsgodkjenning	Dato	7	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble forhåndsgodkjent.
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om midler for markedsutvikling.

Standard forespørsel om midler for markedsutvikling Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Årsakskode	Vartegn	30	Årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Område	Vartegn	30	Området som MDF-forespørselen blir laget for.
Forespørselsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet MDF-forespørselen ble opprettet.
Forespørselsnavn	Vartegn	50	Navnet på forespørselen om midler for markedsutvikling.
Startdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen og klokkeslettet markedsføringsaktiviteten starter.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	UTC-dato	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt.
Totalt godkjent kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som ble godkjent for partneren.
Totalt forespurt kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som partneren har bedt om.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for svar på meldinger: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du definerer CSV-filen før du importerer meldingssvar til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene kommer i tillegg til retningslinjene som er angitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (se "[Retningslinjer for feltpyper for import av data](#)" på side 1376). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardfeltnavn for svar på melding	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
--------------------------------------	----------	------------------	-------------



Standardfeltnavn for svar på melding	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	15	Ingen
Aktivitet	Tekst	15	Ingen
Kommentarer	Tekst	250	Ingen
Kontaktperson	Tekst	15	Ingen
Aktiver oppfølging	Boolsk	1	Ingen
Sluttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Plan	Tekst	15	Ingen
Planelement	Tekst	15	Ingen
Svar	Tekst	30	Ingen
Område	Tekst	100	Ingen
Sekvensnummer	Numerisk	22	Ingen
Starttidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Justere svar på meldinger](#) (på side 141)

### Meldingsplanfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meldingsplaner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
--------------------------------	----------	------------------	-------------

Standard meldingsplan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Dette feltet beskriver den tilsiktede målgruppen for denne meldingsplanen, for eksempel hjertekirurger.
Kode	Tekst	50	Dette feltet sporer meldingsplaner i forskjellige rad-ID-er. Hvis du for eksempel reviderer en meldingsplan, opprettes det en kopi av meldingsplanen med et høyere versjonsnummer i dette feltet.
Redegjørelse obligatorisk	Boolsk	1	Når dette feltet er valgt, vises en redegjørelsesmelding.
Aktiver oppfølging	Boolsk	1	Ingen
Utløpsdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen meldingsplanen avsluttes.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Låsesekvens	Boolsk	1	Dette feltet låser meldingsplanen, noe som hindrer brukere fra å endre rekkefølgen eller fjerne meldinger fra en meldingsplan.
Navn	Tekst	200	Navnet på meldingsplanen eller den tilpassede meldingsplanen.
Prioritet	Nummer	22	Ingen
Frigivelsesdato	Dato/klokkeslett	7	Frigivelsesdatoen for meldingsplanen.
Segment	Tekst	50	Dette feltet beskriver markedssegmentet, det vil si gruppen med firmaer, som meldingsplanen er rettet inn mot, for eksempel sykehjem. Det viser de anbefalte meldingsplanene til selgere når de planlegger besøk.
Skall	Tekst	30	Når meldingsplanleggeren åpnes for redigering eller forhåndsvisning, vises også oppsettet for meldingsplanen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Status	Plukklister	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Godkjent, Pågår, Avvist, Frigitt, Sendt.
Type	Tekst	30	De gyldige standardverdiene for dette feltet er: Produktansetning og Målsatte meldinger.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Meldingsplaner](#) (på side 518)

### Meldingsplanelementfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer meldingsplanelementer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Navn på elementfelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Redegjørelsesmelding	Boolsk	1	Ingen
Vist navn	Tekst	100	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meldingsplan	Tekst	30	En meldingsplan består av et antall meldingsplanelementer. Feltet Overordnet meldingsplan er meldingsplanen der et meldingsplanelement hører til. Feltet Overordnet meldingsplan knyttes til navnefeltet for en meldingsplanpost.
Vurdering	Plukklister	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Forelesernotater	Tekst	2000	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Sammendrag	Tekst	2000	Ingen

Standard meldingsplan Navn på elementfelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Type	Plukklister	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Meldingsplanelementer](#) (på side 525)

### Felt for meldingsplanelementrelasjoner: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forbindelser for meldingsplanelementer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard meldingsplan Navn på felt for elementforbindelse	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Målgruppe	Tekst	1000	Ingen
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Vist navn	Tekst	100	Ingen
Navn	Tekst	100	Ingen
Overordnet meldingsplan	Tekst	15	Ingen
Vurdering	Plukklister	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Løsningsnavn	Tekst	30	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Sammendrag	Tekst	2000	Ingen
Type	Plukklister	30	Ingen

## Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Forbindelser for meldingsplanelement](#) (på side 530)

## Notatfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer notater i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardnotat	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmanavn	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kampanje	Tekst	30	Ingen
Navn på kampanje	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Beskrivelse	Tekst	16 035	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Privat	Avmerkingsbo ks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern ID for serviceforespørsel	Tekst	30	Ingen
Nummer på serviceforespørsel	Nummer	15	Ingen
Emne	Tekst	30	Obligatorisk felt som standard.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

**Målfelt: Klargjøring til import**

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer mål i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardmål Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firmanavn	Tekst	15	Firmanavnet som er knyttet til det definerte målet.
Navn på kontaktperson	Tekst	15	Navnet på kontaktpersonen som er knyttet til det definerte målet.
Valuta	Tekst	20	Valutaen som brukes for de pengemessige verdiene i målet.
Beskrivelse	Tekst	2000	Beskrivelsesfeltet for det definerte målet.
Valutakursdato	Dato/klokkeslett	7	Datoen valutakursen gjelder for valutaen.
Navn på mål	Tekst	30	Ingen
Målinntekt	Tekst	22	Tilsiktet inntekt for målet.
Mål	Nummer	22	Feltet Mål er en mengde av salgsheter, forskrifter, salgsbesøk og så videre. Denne mengden defineres i feltet Målenheter.
Målenheter	Plukklister	30	Feltet Målenheter definerer mengden i feltet Mål.
Overordnet mål	Tekst	15	Hvis det definerte målet er knyttet til et overordnet mål, kan begge målene kombineres i dette feltet.
Periode	Tekst	15	Denne periodeverdien svarer til kriteriene som brukeren angir under oppsett av prognoser i Oracle CRM On

Standardmål Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			Demand.
Plannavn	Tekst	15	Navnet på forretningsplanen som er knyttet til dette bestemte målet (valgfritt).
Produktnavn	Tekst	15	Produktnavnet som er knyttet til målet.
Status	Plukklister	30	Status for målet.
Målgruppe	Tekst	2000	Dette er gruppen med enkeltpersoner som målet gjelder for.
Type	Plukklister	30	Måltypen. Kunden angir verdiene.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Mål](#) (på side 265)

### Felt for kontaktpersonrolle for salgsmulighet: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer roller for kontaktpersoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kontaktpersonrolle	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kjøpsrolle	Plukklister	39	Gyldige standardverdier: Bruker, Vurderingsperson, Godkjenner, Beslutningstaker, Bruker og vurderingsperson, Bruker og godkjenner, Bruker og beslutningstaker, Vurderingsperson og godkjenner, Vurder.person/beslutningstaker, Ukjent
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen

Feltnavn for standard kontaktpersonrolle	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Ingen
Primær	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Kontaktpersonfelt](#) (på side 216)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Salgsmulighetsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer salgsmuligheter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Firmasted	Tekst	50	Ingen
Lukningsdato	Dato	7	Obligatorisk felt som standard.
Forhandler	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblete notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Forventet inntekt	Valuta	15	Kan ikke importeres. Verdien beregnes basert på



Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			feltet Potensiell inntekt multiplisert med verdien i feltet Sannsynlighet.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Prognose	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Kilde for kundeemne	Plukklister	30	Ingen
Merke	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Endret av	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Det er for øyeblikket ikke mulig å angi verdien i dette feltet under import. Verdien angis automatisk av applikasjonen.
Navn	Tekst	100	Ingen
Neste trinn	Tekst	250	Ingen
Valuta for salgsmulighet	Plukklister	15	Skrivebeskyttet.
Valuta for salgsmulighet	Tekst	20	Ingen
Navn på salgsmulighet	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Eier	E-post	50	<p>Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.</p> <p>Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.</p>

Standard salgsmulighet Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Prioritet	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Lav, Middels, Høy
Sannsynlighetsprosent	Plukkliste	3	Gyldige standardverdier: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100  <b>MERKNAD:</b> Dette feltet bør alltid være synlig i oppsettet. Hvis det er skjult, kan uventede resultater oppstå.
Produktinteresse	Tekst	100	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Årsak oppnådd/tapt	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Kundeproduktbase, Pris, Forbindelse, Oppnådd resultat, Mangler gjeldende prosjekt, Intet budsjett, Ikke kvalifisert, Tapt til konkurrent, Tapt pga. manglende beslutning, Annet
Tilordne salgsmulighet på nytt	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Inntekt	Valuta	15	Ingen
Salgsfase	Plukkliste	50	Obligatorisk felt som standard.  Dette feltet er forskjellig fra de fleste andre felt. Det legger ikke til plukklisteverdier som ikke passer, selv om du angir dette under importprosessen. Importdataene må samsvare med de gyldige verdiene for dette feltet. Hvis du vil registrere plukklisteverdier fra CSV-filen som ikke svarer til plukklisteverdiene som er standard, legger du dem til i applikasjonen før du importerer dataene. Ellers avvises hele posten. Gyldige standardverdier er: Kvalifisert kundeemne, Bygger visjon, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/vunnet, Lukket/tapt.
Kildekampanje	Plukkliste	30	Kampanjen som genererte salgsmuligheten.
Status	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er Venter, Tapt og Vunnet.
Salgsdistrikt	Tekst	50	Ingen
Totalverdi for aktiva	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total premie	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standard salgsmulighet Felt navn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Type	Plukklister	30	Ingen
År	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Felt for produktinntekt for salgsmulighet: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer poster for salgsmulighetsprodukter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighetsprodukt Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Antall perioder	Heltall	3	Gjentakende inntekt kan støtte maksimalt 260 perioder. Hvor lenge det totale antallet perioder dekker, varierer basert på frekvensen som er angitt i feltet Frekvens. Hvis du for eksempel har en ukentlig gjentakende inntekt, kan du spore inntekten i opptil fem år.
Aktivaverdi	Valuta	15	Ingen
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Kontrakt	Plukklister	30	Ingen
Beskrivelse	Tekst	250	Begrensningen er 250 tegn.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Prognose	Avmerkingsbok	Ikke tilgjengelig	Ingen
Frekvens	Plukklister	30	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdien du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.

Standard salgsmulighetsprodukt Felt navn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Ekstern ID for salgsmulighet	Tekst	30	Ingen
Navn på salgsmulighet	Plukkliste	30	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Eier	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen
Premie	Valuta	15	Ingen
Sannsynlighetsprosent	Plukkliste	22	Ingen
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen
Produktnavn	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Innkjøpspris	Valuta	15	Ingen
Mengde	Nummer	15	Ingen
Serienummer	Tekst	100	Ingen
Skipningsdato	Dato	7	Ingen
Start-/lukkingsdato	Dato	7	Ingen
Status	Tekst	30	Ingen
Type	Plukkliste	30	Ingen
Garanti	Plukkliste	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Partnerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer partnere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende opplysninger før du importerer partnere.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Antall leger	Nummer	22	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Firmapartner	Tekst	1	Ingen
Årlige inntekter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadresse 1	Tekst	200	Ingen
Faktureringsadresse 2	Tekst	100	Ingen
Faktureringsadresse 3	Tekst	100	Ingen
Faktureringspoststed	Tekst	50	Ingen
Faktureringsland	Plukklister	30	Ingen
Postboks/sorteringskode for fakturering	Tekst	30	Ingen
Faktureringsprovins	Tekst	50	Ingen
Amerikansk delstat for fakturering	Plukklister	2	Verdien i dette feltet er standardforkortelsen på to bokstaver for delstater i USA, for eksempel <i>IA</i> for Iowa.
Postnummer for fakturering	Tekst	30	Ingen
Besøksfrekvens	Plukklister	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklisten.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firmaansvarlig for kanal	Tekst	50	Ingen
Samsvarsvurderingsdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Dette er datoen når samsvarsstatusen er klar til vurdering.
Samsvarsstatus	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Beskrivelse	Tekst	255	Ingen
Ekspertise	Tekst	30	Du kan redigere denne plukklister.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen.
Navn for furigana	Tekst	100	Ingen.
HIN	Tekst	30	Bransjenummer for helse (HIN).
Bransje	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Gyldige verdier for denne plukklister er: Bilindustri, Energi, Finanstjenester, Høyt teknologi, Produksjon, Annet, Legemidler, Detaljhandel, Tjenester og Telekommunikasjon.
Påvirkningstype	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Fullføringsdato for siste tilknytning	UTC-dato/-klokke slett	7	Ingen
Sendedato for siste tilknytning	UTC-dato/-klokke slett	7	Ingen
Siste besøksdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Ingen
Sted	Tekst	50	Ingen
Hovedfaksnummer	Telefon	40	Ingen
Hovedtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Markedspotensial	Plukklister	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklister.
Markedssegment	Plukklister	30	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklister.
Markedsandel	Nummer	Ikke tilgjengelig	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigere denne plukklister. Dette nummeret er mellom null (0) og 100.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Maksimalt antall brukere	Heltall	Ikke tilgjengelig	Ingen
Antall ansatte	Heltall	22	Ingen
Opprinnelig partnerfirma	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Den inneholder verdien for den gyldige partneren.
Eier	Tekst	50	Dette feltet inneholder navnet på den gjeldende eieren av denne posten.
Eierpartnerfirma	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet.
Valuta for partner	Plukklister	15	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Denne verdien må svare til den eksisterende verdien for den gjeldende valutaen for partneren.
Partnernivå	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Navn på partner	Tekst	100	Dette er partnerens navn.
Organisasjonsstatus for partner	Plukklister	30	Dette feltet angir om partneren er en aktiv eller inaktiv partnerorganisasjon. Når Aktiv er angitt i feltet, opprettes automatisk en bok for partnerorganisasjonen. Brukerne legges automatisk til i boken. Boken brukes bare når partnere skal knyttes til hverandre under relaterte elementer for partnerrelasjoner i feltet Partnerpost. Du kan redigere denne plukklister.
Prisliste	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklister er navnene i prislistene.
Primær partnertype	Plukklister	30	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdiene for denne plukklister er partnertypene som er knyttet til partneren.
Hovedpartnerfirma	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdien for denne plukklister er verdien for partneren.
Prioritet	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Offentlig aksjeselskap	Avmerkingsboks	Ikke	Ingen.

Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
		tilgjengelig	
Rangering	Nummer	22	Ingen.
Tilordne firma på nytt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Dette feltet indikerer at firmaet må tilordnes på nytt. Hvis administratoren eller lederen har satt opp denne funksjonen, utløser den automatiske tilknytningsregler for denne firmaposten når den importeres.
Referanse	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Det må merkes av i dette feltet hvis firmaet har godtatt å være en referanse du kan dele ut til prospekter.
Referanse per	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Område	Plukklister	25	Du kan redigere denne plukklister. De gyldige standardverdiene er Øst, Vest og Sentral.
Rute	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.
Forsendelsesadresse 1	Tekst	200	Ingen
Forsendelsesadresse 2	Tekst	100	Ingen
Forsendelsesadresse 3	Tekst	50	Ingen
Forsendelsespoststed	Tekst	50	Ingen
Forsendelsesland	Plukklister	30	Ingen
Postboks/sorteringskode for forsendelse	Tekst	30	Ingen
Forsendelsesprovins	Tekst	50	Ingen
Amerikansk delstat for forsendelse	Plukklister	2	Verdien i dette feltet er standardforkortelsen på to bokstaver for delstater i USA, for eksempel IA for Iowa.
Postnummer for forsendelse	Tekst	30	Ingen.
Kildekampanje	Plukklister	100	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardverdien for denne plukklister er navnet på kildekampanjen som genererte firmaet.
Status	Plukklister	30	Du kan redigere denne plukklister.



Standardpartner Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Salgsdistrikt	Plukklister	50	Denne plukklister er skrivebeskyttet. Standardfeltet i denne plukklister er navnet på salgsdistriktet.
Web-område	Tekst	100	Ingen.
Inntekt hittil i år	Valuta	22	Dette er spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Planfirmafelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer planfirmaer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Felt navn for standard planfirma	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for firmaet.
Forretningsplan	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Primært planfirma	Boolsk	1	Angir om firmaet er et primærfirma.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Planfirmaer](#) (på side 271)

## Felt for kontaktpersoner for planer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kontaktpersoner for planer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard kontaktpersoner for planer Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Forretningsplan	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for forretningsplanen.
Kontaktperson	Plukklister	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for kontaktpersonen.
Primær kontaktperson for plan	Boolsk	1	Angir om kontaktpersonen er den primære kontaktpersonen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Kontaktpersoner for plan](#) (på side 274)

## Felt for salgsmuligheter for planer: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer salgsmuligheter for planer i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard salgsmulighet for plan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Salgsmulighet	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for salgsmuligheten.
Forretningsplan	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for

Standard salgsmulighet for plan Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			forretningsplanen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Salgsmuligheter for plan](#) (på side 278)

### Polisefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer poliser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for polisedata.

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Faktureringsstatus	Plukklister	30	Ingen
Bedriftskonto	Tekst	15	Ingen
Bedriftskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Kampanje	Tekst	15	Ingen
Kampanje: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Annulleringsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Gyldig dato	Dato	Ikke	Ingen

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
		tilgjengelig	
Utløpsdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Pålydende beløp	Valuta	22	Ingen
Finanskonto	Tekst	15	Ingen
Finanskonto: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Husholdning	Tekst	15	Ingen
Husholdning: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Forfallsdato for faktura	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Overordnet polise	Tekst	15	Ingen
Overordnet polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for den overordnede polisen som er knyttet til denne posten.
Polisenummer	Tekst	50	Det forhåndsdefinerte feltet for samsvarsposten. Dette feltet kalles også for polisenummerfeltet.
Betalingsmåte for polise	Plukklister	30	Ingen
Type polise	Plukklister	30	Ingen

Navn på polisefelt	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Primært byrå	Tekst	15	Ingen
Primært byrå: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en for det primære byrået (bedriftskonto er angitt til partner) som er knyttet til denne posten.
Primær agent	Tekst	15	Ingen
Primær agent: ID for eksternt system	Tekst	30	Den eksterne unike ID-en til den primære agenten (kontaktperson) som er knyttet til denne posten.
Produsentkode	Tekst	50	Ingen
Satsplan	Plukklister	30	Ingen
Satsstatus	Plukklister	30	Ingen
Henvisningskilde	Plukklister	30	Ingen
Status	Plukklister	30	Ingen
Understatus	Plukklister	30	Ingen
Termin	Tekst	50	Ingen
Total premie	Valuta	22	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for innehavere av poliser: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer innehavere av poliser i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet. Dette emnet gjelder bare for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opplysningene i tabellen nedenfor gjelder bare for data for innehavere av poliser.

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Bedriftskontoinnehaver	Tekst	15	Ingen
Bedriftskontoinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Selskap: ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Kontaktinnehaver	Tekst	15	Ingen
Kontaktinnehaver: Ekstern unik ID	Tekst	50	Ingen
Valutakode	Plukklister	20	Ingen
Valutakursdato	Dato	Ikke tilgjengelig	Ingen
ID for eksternt system	Tekst	50	Ingen
Siste eksterne oppdatering	Dato/klokkeslett	Ikke tilgjengelig	Ingen
Ekstern kilde	Tekst	50	Ingen
Husholdningsinnehaver	Tekst	15	Ingen
Husholdningsinnehaver: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Innehaverprosent	Prosent	22	Ingen
Type forsikringstaker	Plukklister	30	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Eier: ID for eksternt system	Tekst	30	Ingen
Polise	Tekst	15	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.
Polise: ID for eksternt system	Tekst	50	Den eksterne unike ID-en for politen som er knyttet til denne

Standardnavn på felt for innehaver av polise	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			posten.
Navn på innehaver av polise	Tekst	250	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.
Rolle	Plukkliste	30	De forhåndsdefinerte feltene for samsvarsposten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Porteføljefelt: Klargjøring til import

**MERKNAD:** Denne funksjonen er kanskje ikke tilgjengelig i din versjon av applikasjonen siden den ikke er en del av standardapplikasjonen.

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer porteføljekonti i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Firmavaluta	Plukkliste	15	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Kontonummer	Tekst	100	Ingen
Type firma	Plukkliste	30	Gyldige

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
			standardverdier: Livrentekontrakt, Gruppepolise, 401K, Kontrollerer, IRA, Livsforsikring, Aksjefond, Sparepenger og Annet.
Årlig prosentsats	Nummer	15	Ingen
Annullerings-/salgsdato	Dato	7	Ingen
Kredittgrense	Valuta	20	Ingen
Gyldig dato	Dato	7	Ingen
Utløpsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Pålydende verdi	Valuta	20	Ingen
Institusjon	Tekst	100	Ingen
Institusjonssted	Tekst	50	Ingen
Lånebeløp	Valuta	20	Ingen
Utløper	Dato	7	Ingen



Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Premie	Valuta	20	Ingen
ID for primær eier	Tekst	50	Ingen
Produkt	Tekst	50	Ingen
Innkjøpsdato	Dato	7	Ingen
Inntekt	Valuta	20	Ingen
Risikoklasse	Tekst	50	Ingen
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Aktiv, Venter, Tilbud, Avsluttet og Lukket.
Termin	Nummer	20	Ingen
Terminenheter	Plukklister	20	Gyldige standardverdier: Dag, Uke, Måned og År.
Totalverdi for aktiva	Valuta	20	Ingen
Vurderingsdato	Dato	7	Ingen
Ekstern ID for institusjon	Tekst	30	Institusjonen kobles til firmaet.

Feltnavn for standard porteføljekonto	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Ekstern ID for produkt	Tekst	30	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Porteføljer](#) (på side 542)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Prislistefelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prislister i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prisliste Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Valuta	Vartegn	20	Valutaen i prislisten.
Beskrivelse	Vartegn	255	Ingen
Gyldig fra	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen prislisten gjelder fra.
Gyldig til	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen prislisten gjelder til.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prislistenavn	Vartegn	50	Ingen
Status	Vartegn	30	Gjeldende status for prislisten, for eksempel Pågår, Publisert og så videre.
Type	Vartegn	30	Prislistetypen.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

**Felt for linjeartikler i prislister: Klargjøring til import**

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer linjeartikler i prislister i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard linjeartikkel i prislister Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Beskrivelse	Vartegn	255	Ingen
Gyldig fra	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen prislisen gjelder fra.
Gyldig til	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen prislisen gjelder til.
Listepris	Nummer	22	Prisen på produktet.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Prisliste	Vartegn	15	Navnet på prislisen som denne linjeartikkelen er knyttet til.
Pristype	Vartegn	30	Pristypen for linjeartikkelen, for eksempel standard.
Produkt	Vartegn	15	Produktet for linjeartikkelen.

**Beslektede emner**

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

**Produktkategorifelt: Klargjøring til import**

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produktkategorifelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet

[Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard kampanjemottakere	Datatype	Maksimum slengde
Kategorinavn	Tekst	100
Overordnet kategori	Tekst	100
Ekstern unik ID	Tekst	30
Ekstern ID for overordnet produktkategori	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	16 350

## Produktfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Karosseri	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Gyldige standardverdier: Kupe, Salong, Kabriolet, Hatchback, Vogn, Sedan
Kategori	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Klær, Traktor, SUV, Innvendig, Stor lastebil, Utvendig, Elektrisk, Drivhjulaksel, Liten lastebil, Personbil
Kontrollert	Avmerkingsbo ks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Fakturapris for forhandler	Valuta	15	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	16 350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Dør	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Gyldige standardverdier: 3-dørs, 2-dørs, 4-dørs
Motor	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Partnummersporing	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Merke	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Plukkliste	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Kan bestilles	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Overordnet produkt	Tekst	100	Ingen
Delnummer	Tekst	50	Ingen
Pristype	Plukkliste	30	Ingen
Produktkategori	Tekst	100	Ingen
Produktvaluta	Valuta	15	Ingen
Produktnavn	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.
Produkttype	Plukkliste	30	Ingen
Revisjon	Plukkliste	30	Ingen
Serienummerert	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Status	Plukkliste	30	Ingen
Undertype	Plukkliste	30	Ingen

Standardprodukt Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Terapeutisk klasse	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Girkasse	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Egenskaper	Plukklister	30	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Type	Plukklister	30	Ingen
År	Nummer	50	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for prøveansvarsfraskrivelse: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøveansvarsfraskrivelser til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveansvarsfraskrivelse Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Kommentarer	Tekst	255	Dette feltet inneholder tilleggsopplysninger om ansvarsfraskrivelsesfeltet.
Nummer	Tekst	15	Ingen
Ansvarsfraskrivelsestekst	Tekst	500	Dette er ansvarsfraskrivelsesteksten.
Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Utløpsdatoen for ansvarsfraskrivelsen.
Startdato	Dato/klokkeslett	7	Aktiveringsdatoen for ansvarsfraskrivelsen.

Standard prøveansvarsfraskrivelse Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Status	Plukklister	30	Verdiene for dette feltet er Aktiv, Inaktiv og Utløpt.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Prøvelagerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvelagre i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøvelager Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Sporingsrapport-ID	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode	Tekst	15	Referansefeltet med objekt-ID-en for lagerperioden.
Siste lagertelling	Nummer	22	Ingen
Partinummer	Tekst	15	Ingen
Innledende beholdning	Nummer	22	Ingen
Lagertelling	Nummer	22	Ingen
Prøve	Tekst	15	Referansefeltet med prøveproduktet i dette lageret.
Systemtelling	Nummer	22	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)

■ [Importere data](#) (på side 1510)

■ [Prøvelager](#) (på side 473)

## Prøvepartifelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvepartier i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøveparti Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Avslutningsdato	Dato	7	Denne datoen beregnes. Beregningen er basert på utløpsdatoen minus verdien som er oppgitt i feltet Korte dager. Hvis for eksempel utløpsdatoen er 31. januar og verdien i feltet Korte dager er 30, blir avslutningsdatoen 1. januar. Dette indikerer at prøvepartiet må brukes i umiddelbar fremtid, eller det må returneres til hovedkontoret.
Beskrivelse	Tekst	255	Beskrivelsen av partiet.
Utløpsdato	Dato	7	Utløpsdatoen for prøvepartiet.
Lager etter parti	Boolsk	1	Dette feltet indikerer om lageret spores på partinivå eller produktnivå.
Partinummer	Tekst	100	Navnet på partiet.
Kan bestilles	Boolsk	1	Dette feltet indikerer om partiet kan bestilles.
Produktnivå	Nummer	22	Ingen
Prøve	Tekst	15	Navnet på produktet.
Korte dager	Nummer	22	Antall dager for kundeemnet.
Startdato	Dato	7	Startdatoen for prøvepartiet.
Enhet	Tekst	30	Målenheten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:



- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Prøvepartier](#) (på side 509)

## Prøvetransaksjonsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer prøvetransaksjoner i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard prøvetransaksjon Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Antall sendte pakker	Nummer	22	Antallet pakker som sendes når prøvetransaksjoner sendes ut.
Antall mottatte pakker	Nummer	22	Antallet pakker som ble mottatt da prøvetransaksjoner ble sendt inn.
Korrigeringsårsak	Plukklister	30	Standardverdiene for dette feltet er: Menneskelig feil, Tyveri, Innledende antall, Tapt, Funnet og Forespørsel.
Kommentarer	Tekst	255	Beskrivelsesfeltet.
Dato	Dato/klokkeslett	7	Datoen for transaksjonen.
Forventet ankomstdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Forventet leveringsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Fra transaksjon	Tekst	15	Ingen
Lagerperiode: Startdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Lagerperiode: Sluttdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Fakturanummer	Tekst	15	Ingen
Navn	Tekst	50	Ingen
Overordnet transaksjon	Tekst	15	Ingen

Standard prøvetransaksjon Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Mottaksdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Rotransaksjon	Tekst	15	Ingen
Status	Plukklister	30	Standardverdiene er: Pågår, I transitt, Justert, Behandlet og Behandlet med avvik.
Sendingsdato	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Sporingsnummer	Tekst	15	Ingen
Overfør til	Tekst	15	Ingen
Type	Plukklister	30	Standardverdiene er: Overfør inn, Overfør ut, Prøve tapt, Lagerkorrigering og Utbetaling.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Serviceforespørsel: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer serviceforespørsler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Firma	Tekst	100	Ingen
Ekstern ID for firma	Tekst	30	Ingen
Område	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Produkt, Installasjon, Vedlikehold, Opplæring og Annet

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Årsak	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Uklare instruksjoner, Brukeren trenger opplæring, Eksisterende problem, Nytt problem, Annet
Lukket	Tid	Dato/klokke slett	Ingen
Kontaktperson	Tekst	255	Ingen
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30	Ingen
Forhandler	Plukkliste	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beskrivelse	Tekst	16,350	Hvis et beskrivelsesfelt i importfilen overskrider 16 350 tegn, avkortes det til 16 252 tegn. De resterende tegnene legges til i koblede notater, der hver har en maksimumsgrense på 16 350 tegn.
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Åpningstidspunkt	Dato/klokkeslett	7	Ingen
Eier	E-post	50	Fildataene må svare til bruker-ID-en for pålogging for en eksisterende Oracle CRM On Demand-bruker. Hvis en post ikke inneholder en gyldig verdi for dette feltet (inkludert ingen verdi), settes verdien til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen.  Hvis dette feltet ikke tilordnes til et gyldig felt i importfilen når du kjører importassistenten, settes eieren til bruker-ID-en for pålogging for brukeren som utfører importen, for alle de importerte postene.
Ekstern ID for eier	Tekst	30	Ingen

Standard serviceforespørsel Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Ingen
Prioritet	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: 1-Snarest mulig, 2-Høy, 3-Middels, 4-Lav
Produkt	Plukkliste	100	Ingen
Tilordne eier på nytt	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Ingen
Serviceforhandler	Tekst	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Kilde	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Telefon, Web, E-post, Faks
Valuta for serviceforespørsel	Tekst	20	Ingen
Serviceforespørselsnummer	Tekst	64	Ingen
Status	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Åpen, Venter, Lukket, Åpen - eskalert, Annullert
Emne	Tekst	250	Ingen
Type	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier: Spørsmål, Problem, Foresp. om forbedring, Annet
Kjøretøy	Tekst	100	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Serviceforespørselsfelt](#) (på side 291)
- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Signaturfelt: Klargjøring til import

Tabellen nedenfor inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du definerer CSV-filen før du importerer signaturer til Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene kommer i tillegg til retningslinjene som er angitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (se "[Retningslinjer for feltpyper for import av data](#)" på side 1376). Du må lese gjennom de viktige opplysningene nedenfor før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardsignatur Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Aktivitets-ID	Tekst	15	Ingen
Fornavn for kontaktperson	Tekst	50	Ingen
Etternavn for kontaktperson	Tekst	50	Ingen
Ansvarsfraskrivelsestekst	Tekst	500	Ingen
Hodetekst	Tekst	800	Ingen
Fornavn på selger	Tekst	50	Ingen
Etternavn på selger	Tekst	50	Ingen
Signaturkontroll	Tekst	16000	Dette feltet inneholder x- og y-koordinatene for signaturen.
Signaturodato	Dato	7	Ingen

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Løsningsfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer løsninger i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardløsning Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Ekstern unik ID	Tekst	30	Ingen
Vanlige spørsmål	Tekst	250	Ingen
Integrerings-ID	Tekst	30	Ingen
Produktkategori	Plukklister	100	Ingen

Standardløsning Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Publisert	Plukklister	1	Gyldige standardverdier er Y og N. Disse verdiene må være på engelsk, uavhengig av språkinnstillingene.
Antall serviceforespørsler	Heltall	22	Ingen
Løsningsvaluta	Plukklister	20	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Detaljer om løsning	Tekst	16 000	Ingen
Vurdering av løsning	Nummer	15	Du kan ikke redigere denne plukklisen. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Status	Plukklister	30	Gyldige standardverdier: Utkast, Godkjent, Foreldet
Tittel	Tekst	100	Obligatorisk felt som standard.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Løsningsfelt](#) (på side 299)
- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for produkter for spesialprising: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer produkter for spesialprising i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard produkt for spesialprising Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Autorisert kostnad	Nummer	22	Partnerens pris som er under forhandling for produktet for spesialprising.
Navn på konkurrent	Vartegn	100	Navnet på konkurrenten for

Standard produkt for spesialprising Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
			forespørselen.
Konkurrentpartner	Vartegn	100	Navnet på den konkurrerende partneren.
Konkurrentprodukt	Vartegn	100	Navnet på konkurrentens produkt.
Pris på konkurrentprodukt	Nummer	22	Prisen på konkurrentens produkt.
Valuta	Vartegn	20	Ingen
Beskrivelse	Vartegn	250	Ingen
MSRP	Nummer	22	Produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) i valutaen som brukes.
Andre konkurranseopplysninger	Vartegn	250	Eventuelle andre opplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, for eksempel begrunnelse for spesialpris og så videre.
Produkt	Vartegn	15	Navnet på produktet for forespørselen om spesialpris.
Innkjøpskostnad	Nummer	22	Prisen som partneren opprinnelig betalte for å kjøpe produktet.
Mengde	Nummer	22	Den forventede mengden av produkter som vil bli solgt for denne forespørselen.
Forespurt kostnad	Nummer	22	Den reduserte prisen som partneren har bedt om.
Forespurt videresalgspris	Nummer	22	Videresalgsprisen som partneren ønsket å selge produktet for.
Forespørsel om spesialpris	Vartegn	15	Forespørselen om spesialpris som dette produktet for spesialprising er knyttet til.
Foreslått videresalgspris	Nummer	22	Videresalgsprisen som er foreslått av varemerkeeeieren.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376)

■ [Importere data](#) (på side 1510)

## Felt for forespørsler om spesialpris: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer forespørsler om spesialpris i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Godkjenningsstatus	Vartegn	30	Godkjenningsstatusen for forespørselen om spesialpris.
Godkjenner	Vartegn	15	Navnet på godkjenneren.
Autorisasjonsdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble godkjent.
Dato for kravbeslutning	Dato	7	Datoen da det ble tatt en beslutning for kravet.
Kravstatus	Dato	7	Statusen for kravet om spesialpris.
Valuta	Vartegn	20	Valutaen for forespørselen om spesialpris.
Avtaleregistrering	Vartegn	15	Avtaleregistreringen som er knyttet til forespørselen om spesialpris.
Beskrivelse	Vartegn	15	Ingen
Forfallsdato	Dato	7	Datoen som forespørselen må behandles innen.
Sluttkunde	Vartegn	15	Kunden for forespørselen. Hvis forespørselen er knyttet til en salgsmulighet, kan du velge firmaet for salgsmuligheten.
Sluttdato	UTC-dato	7	Datoen og klokkeslettet når spesialprisen ikke lenger er gyldig.
Midler	Vartegn	15	Navnet på midlene som er knyttet til forespørselen om spesialpris.



Standard forespørsel om spesialpris Feltnavn	Datatype	Maksimum slengde	Kommentarer
Sist godkjent av	Vartegn	15	Navnet på personen som sist godkjente forespørselen.
Salgsmulighet	Vartegn	15	Salgsmuligheten som forespørselen er knyttet til.
Opprinnelig partnerfirma	Vartegn	15	Partneren som opprinnelig opprettet forespørselen om spesialpris.
Eier	Vartegn	15	Eieren av posten.
Eierpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerfirmaet som eieren arbeider for.
Partnerprogram	Vartegn	15	Partnerprogrammet som forespørselen er knyttet til.
Hovedpartnerfirma	Vartegn	15	Partnerselskapet som leder arbeidet i forespørselen om spesialpris.
Årsakskode	Vartegn	30	Årsaken til at en forespørsel om spesialpris ble returnert eller avvist.
Forespørselsdato	Dato	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen om spesialpris ble opprettet.
Forespørselsnavn	Vartegn	50	Navnet på forespørselen.
Startdato	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen og klokkeslettet spesialprisen starter fra.
Sendestatus	Vartegn	30	Status for sendingen, for eksempel Ikke sendt, Sendt eller Tilbakekalt.
Sendedato	UTC-dato/-klokke slett	7	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt.
Autorisert totalbeløp	Nummer	22	Totalbeløpet som autoriseres.
Forespurt totalbeløp	Nummer	22	Totalbeløpet som partneren har bedt om.
Totalt godkjent kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som ble godkjent for partneren.
Totalt forespurt kravbeløp	Nummer	22	Det totale kravbeløpet som partneren ber om.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Felt for kontaktperson for oppgave: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en kontaktperson og en oppgave i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardoppgaven for en kontaktperson	Datatype	Maksimumslengde
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for oppgave	Tekst	30

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

## Oppgavebrukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer koblingen mellom en bruker og en oppgave i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standardoppgaven for en bruker	Datatype	Maksimumslengde
---	----------	-----------------

Feltnavn for standardoppgaven for en bruker	Datatype	Maksimumslengde
Bruker-ID	Tekst	50
Ekstern ID for oppgave	Tekst	30
Ekstern ID for bruker	Tekst	30

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Felt for transaksjonsartikler: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer transaksjonsartikler i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standard transaksjonsartikkel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Beskrivelse	Tekst	250	Beskrivelsen av transaksjonsartikkelen.
Lagerperiode	Tekst	15	Ingen
Linjenummer	Nummer	22	Det unike nummeret som er knyttet til transaksjonshodeposten.
Partinummer	Tekst	15	Referansefeltet med ID-en for prøvepartiet.
Mengde	Nummer	22	Antallet prøver som er knyttet til transaksjonsartikkelen.
Prøve	Tekst	15	Navnet på prøven som er oppgitt med transaksjonsartikkelen. Du må dokumentere alle prøver.

Standard transaksjonsartikkel Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Sendt mengde	Nummer	22	Antallet prøver som er sendt som en transaksjonsartikkel.
Transaksjonsnummer	Tekst	15	Referansefeltet med ID-en for prøvetransaksjonen.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)

### Brukerfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer brukere i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Alias	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Brukeradresse 1	Tekst	200	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressesettilordning</a> (på side 1338).
Brukeradresse 2, 3	Tekst	100	For en beskrivelse av hvordan du tilordner adressefelt på en land til land-basis, se <a href="#">Om land og adressesettilordning</a> (på side 1338).
Poststed for bruker	Tekst	50	Ingen

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Land for bruker	Plukkliste	30	Gyldige standardverdier er navnene på alle land i verden. Den gyldige verdien for USA er USA. Applikasjonen tillater ikke endring av gyldige verdier for dette feltet. Kontroller at importdataene svarer til de gyldige verdiene for dette feltet, før du importerer (se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338)).
Postboks/sorteringskode for bruker	Tekst	30	Ingen
Provins for bruker	Tekst	50	For Canada, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338). Dette er imidlertid ikke et plukklisefelt.
USA: Delstat for bruker	Plukkliste	2	For en liste over gyldige verdier for delstater i USA, se <a href="#">Om land og adressetilordning</a> (på side 1338).
Postnummer for bruker	Tekst	30	Ingen
Mobiltelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Valuta	Tekst	50	Dette feltet angis på selskapsnivå, og du kan dermed ikke importere feltet eller redigere plukkliseverdiene.
Avdeling	Tekst	75	Ingen
Divisjon	Tekst	75	Ingen
E-post	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre	Avmerkingsboks	Ikke tilgjengelig	Hvis du merker av i denne boksen og lagrer, sendes en e-post med et midlertidig passord til brukeren.
Ansattnummer	Nummer	30	Ingen
Ekstern unik ID	Tekst	30	Inneholder den eksterne ID-en for den importerte posten.
Fornavn	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Godkjenningsgrense for midler	Nummer	22	Spesifikk for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integrerings-ID	Tekst	30	Identifikator som brukes for integrering med eksterne systemer.

Standardbruker Feltnavn	Datatype	Maksimumslengde	Kommentarer
Språk	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige standardverdiene.
Etternavn	Tekst	50	Obligatorisk felt som standard.
Regional innstilling	Tekst	50	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Mellomnavn	Tekst	50	Ingen
Hr/fru	Plukkliste	15	Ingen
Rapporterer til	Tekst	Ikke tilgjengelig	Dette er et beregnet felt, basert på lederens for- og etternavn.
Ekstern ID for Rapporterer til	Tekst	30	Ingen
Rolle	Plukkliste	50	Obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: Administrator, Overordnet, Utegående selger, Intern selger, Salgs- og markedsføringssjef, Serviceleder, Servicerepresentant.
Status	Plukkliste	30	Obligatorisk felt som standard. Gyldige standardverdier: Aktiv, Inaktiv.
Tidssone	Tekst og tall	100	Du kan ikke redigere denne plukklisten. Verdiene du importerer, må derfor svare nøyaktig til de gyldige verdiene.
Faksnummer arbeid	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer arbeid	Telefon	40	Obligatorisk felt som standard.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emner:

- [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376)
- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Brukerfelt](#) (på side 1159)

### Felt for kontaktperson for kjøretøy: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer felt for kontaktpersoner for kjøretøy i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for feltpyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

Feltnavn for standard produktkategori	Datatype	Maksimum slengde
Serienummer	Tekst	100
Produktnavn	Tekst	100
Fullt navn på kontaktperson	Tekst	60
Ekstern ID for kontaktperson	Tekst	30
Ekstern ID for kjøretøy	Tekst	30
Primær	Avmerking sboks	Ikke tilgjengelig

### Kjøretøyfelt: Klargjøring til import

Følgende tabell inneholder spesifikke opplysninger om hvordan du setter opp CSV-filen før du importerer kjøretøyfelt i Oracle CRM On Demand. Disse opplysningene utfyller retningslinjene som er gitt i emnet [Retningslinjer for felttyper for import av data](#) (på side 1376). Du må se gjennom følgende importopplysninger før du utfører en import.

**MERKNAD:** Kolonnen Standardfelt i denne tabellen inneholder bare det opprinnelige navnet (standardnavnet) for hvert felt. Den inneholder ikke navn som er endret for selskapet i Oracle CRM On Demand. Hvis du ikke ser et spesifikt felt når du prøver å importere data, må du derfor kontakte selskapsadministratoren for å finne det nye navnet for feltet.

**MERKNAD:** Denne delen er spesiell for Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
ID-nummer på kjøretøy	Tekst	100
Merke	Tekst	30
Modell	Tekst	30
År	Tekst	22
Pyntelister	Tekst	30
Dør	Tekst	30
Farge utvendig	Tekst	30
Ekstern unik ID	Tekst	30

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
Ekstern ID for eier	Tekst	30
Ekstern ID for firma	Tekst	30
Ekstern ID for produkt	Tekst	30
Ekstern ID for salgsforhandler	Tekst	30
Ekstern ID for serviceforhandler	Tekst	30
Produkttype	Tekst	30
Salgsforhandler	Tekst	100
Status	Tekst	255
Firma	Tekst	100
Type firma	Tekst	255
Kontaktperson	Tekst	255
Fører kortnummer	Tekst	30
Fylke for fører kort	Tekst	10
Utløpsdato for fører kort	Dato	32
Girkasse	Tekst	30
Sted for firma	Tekst	50
Status	Tekst	30
Sted	Tekst	30
Brukt/ny	Tekst	30
Motor	Tekst	30
MSRP	Valuta	25
Fakturapris for forhandler	Valuta	25
Eid av	Tekst	30
Endret: Ekstern dato	Dato/klokkes lett	32
Endret av	Tekst	255
Valuta for kjøretøy	Tekst	30
Farge innvendig	Tekst	30



Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
Garantitype	Tekst	30
Startdato for garanti	Dato	32
Sluttdato for garanti	Dato	32
Gjeldende kjørelengde	Nummer	16
Avlesningsdato for kjørelengde	Dato	32
Produktnavn	Tekst	100
Type	Tekst	255
Karosseri	Tekst	30
Beskrivelse	Tekst	250
Eier	E-post	50
Opprettet: Ekstern dato	Dato/klokkes lett	32
Rad-ID	ID	15
Integrerings-ID	Tekst	30
Firma-ID	ID	15
Integrerings-ID for firma	Tekst	30
Egendefinert objekt <i>N</i>	Tekst	50
Indeksert plukkliste 1	Tekst	30
Indeksert plukkliste 2	Tekst	30
Indeksert plukkliste 3	Tekst	30
Indeksert plukkliste 4	Tekst	30
Indeksert plukkliste 5	Tekst	30
Indeksert plukkliste 6	Tekst	30
Indeksert tall	Nummer	16
Indekseringsdato	Dato/klokkes lett	32
Indeksert valuta	Valuta	25
Indeksert lang tekst	Tekst	255
Indeksert kort tekst 1	Tekst	100

Feltnavn for standardkjøretøy	Datatype	Maksimums lengde
Indeksert kort tekst 2	Tekst	100
Indeksert avmerkingsboks	Boolsk	1
Produktkategori	Tekst	100
Delnummer	Tekst	50
Innkjøpsdato	Dato	32
Innkjøpspris	Valuta	25
Mengde	Nummer	16
Skipningsdato	Dato	32
Installasjonsdato	Dato	32
Utløpsdato	Dato	32
Varseldato	Dato	32
Kontrakt	Tekst	30

## Importassistent

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker importassistenten til å importere selskapsdata til Oracle CRM On Demand:

- [Importere data](#) (på side 1510)
- [Vurdere importresultater](#) (på side 1515)
- [Eksempel på e-post med importresultater og loggfil](#) (på side 1516)

## Importere data

**Før du begynner.** Klargjør CSV-filen, og legg til nødvendige felt eller plukklisteverdier i applikasjonen. Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Klargjøre for dataimport](#) (på side 1381). Før du importerer data, kan du finne ut hvilken metode for dataimport som best dekker dine behov, ved å se gjennom dokumentasjonen på My Oracle Support.

Når du har klargjort dataene for import, åpner du importassistenten og utfører importen. For å sørge for at importassistenten behandler alle importforespørsler likt, deles hver importforespørsel inn i én eller flere underordnede forespørsler på 100 poster. Underordnede forespørsler fra forskjellige importforespørsler behandles samtidig, slik at ingen importforespørsel venter på at en annen forespørsel skal fullføres før den plukkes opp i køen. Behandlingstiden for en importforespørsel oppdateres regelmessig og gjenspeiler fremdriften til de underordnede forespørslene i køen.

**TIPS:** Kontroller at CSV-importfilen er satt opp riktig, ved å kjøre en testimport med fem poster. Det er mye enklere å rette opp feil for fem importerte poster enn alle postene i importfilen.

***Slik importerer du poster***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Velg posttypen du vil importere, på rullegardinmenyen under Importer data.
- 4 Velg Start.  
Dette starter importassistenten.

- 5 For trinn 1:

**MERKNAD:** Alternativene nedenfor er tilgjengelige alt etter hvilken post du vil importere.

- a Velg hvordan importassistenten skal identifisere samsvarende poster.

Importassistenten bruker en ekstern unik ID, som er et felt for en ekstern unik ID som importeres fra et annet system, en Oracle CRM On Demand-rad-ID og forhåndsdefinerte felt i Oracle CRM On Demand. Disse forhåndsdefinerte feltene, for eksempel Firmanavn og Sted, har ikke ID-er.

Hvis du vil ha opplysninger om hvordan dupliserte poster defineres, se [Om postduplikater og eksterne ID-er](#) (på side 1359).

- b Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den finner en duplisert unik postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Du kan velge å ikke importere dupliserte poster, overskrive eksisterende poster eller opprette flere poster.

**MERKNAD:** Dette alternativet er ikke tilgjengelig i Oppgave, Avtaler, Notater, Firmateam, Kontaktpersonteam og Kontakttroller for salgsmulighet.

- c Velg hva importassistenten skal gjøre hvis den unike postidentifikatoren for den importerte posten ikke samsvarer med en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.

**MERKNAD:** Dette alternativet er ikke tilgjengelig i Oppgave, Avtaler og Notater. Hvis du velger Overskriv poster og Ikke opprett ny post i det forrige alternativet, oppdateres posten.

- d Velg hvordan du vil behandle plukklisteverdier i CSV-filen som ikke svarer til verdiene i applikasjonen.

Importassistenten kan legge til den nye verdien i plukklisten eller ikke importere feltverdien.

**MERKNAD:** Dette er ikke tilgjengelig når du importerer notater, eller hvis brukerens språk er forskjellig fra selskapets standardspråk. Dette gjelder også for plukklistes med flere valg. Plukklistes med flere valg kan bare importeres hvis verdien i CSV-filen finnes i applikasjonen.

- e Angi om importassistenten skal opprette en ny post for manglende tilknytninger (relaterte poster) i datafilen.

**MERKNAD:** Dette alternativet er bare tilgjengelig når du importerer firmaer eller kontaktpersoner.

- f Velg dato-/klokkeslettformatet som er brukt i CSV-filen.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Retningslinjer for felttype for dataimport](#) (se "Retningslinjer for felttyper for import av data" på side 1376).

- g** Kontroller at vestlig filkoding er valgt.

**MERKNAD:** Du må ikke endre denne innstillingen hvis du ikke er sikker på at en annen kodingsmetode brukes. Standardmetoden, Western, gjelder for de fleste kodingssystemer i Europa og Nord-Amerika.

- h** Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.

- i** Velg hva du vil skal logges i Oracle CRM On Demand, fra rullegardinlisten Feillogging: Alle meldinger, Feil og advarsler eller Bare feil.

- j** Velg CSV-filen som inneholder dataene du vil importere.

- k** Merk av i boksen hvis du vil at datafiler skal behandles sekvensielt.

**MERKNAD:** Ved å behandle datafiler sekvensielt sørger du for at de underordnede importforespørselene alltid behandles i rekkefølge når en importforespørsel sendes. Avhengigheter i CSV-filen beholdes også.

- l** Merk av i boksen hvis du vil deaktivere sporing ved import av data og hvis du ikke vil generere sporingsposter.

**MERKNAD:** Du kan ikke deaktivere denne sporingsinnstillingen hvis du importerer posttypen Bruker. Dette valget er bare tilgjengelig hvis rettigheten Håndter postsporing for importer er aktivert for din rolle. Hvis du fjerner merket i denne boksen, kan du forbedre importytelsen, avhengig av posttypene du vil importere og antall sporede felt du velger å spore.

**6** For trinn 2:

- a** Følg om nødvendig instruksjonene for validering av filen.

- b** Velg eventuelt en tilgjengelig feltilordningsfil.

- c** Feltilordningsfiler (\*.map) inneholder koblingen av felt i CSV-filen mot eksisterende Oracle CRM On Demand-felt. Når du har utført en import, får du tilsendt en e-post fra systemet som inneholder MAP-filen med det seneste tilordningsskjemaet. Lagre denne på datamaskinen slik at du kan bruke den på nytt ved senere import.

**7** For trinn 3 tilordner du feltene i filen til Oracle CRM On Demand-felt. Du må som et minimum tilordne alle obligatoriske felt til kolonneoverskrifter i CSV-filen.

Importassistenten viser kolonneoverskriftene fra CSV-importfilen ved siden av en rullegardinliste som viser alle feltene i dette området i Oracle CRM On Demand, inkludert egendefinerte felt du har lagt til.

Hvis adressefeltet du trenger, ikke vises i rullegardinlisten, velger du det tilsvarende feltet fra denne tabellen.

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet

Velg dette feltet i rullegardinlisten

Hvis du vil filtrere listen på dette feltet	Velg dette feltet i rullegardinlisten
Gateadresse/nummer Adresse 1 Chome	Nummer/gateadresse
Ku	Adresse 2
Etasje Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	Poststed
Colonia/område CEDEX-kode Adresse 4 URB Kommune	Postboks/sorteringskode
MEX: Delstat BRA: Delstat Herred Del av salgsdistrikt Øy Prefektur Område Emirat Oblast	Provins
Øykode Boite Postale Codigo Postal	Postnummer

Hvis du har valgt en MAP-fil, må du kontrollere at feltene tilordnes på riktig måte. Egendefinerte felt som er opprettet etter at du kjørte den forrige importen, må kanskje tilordnes.

Hvis du vil ha opplysninger om eksterne ID-er, se [Om postduplikater og eksterne ID-er](#) (på side 1359).

**ADVARSEL:** Hvis du har valgt feil fil for import, klikker du på Avbryt for å endre valgene. Hvis du bruker knappen Tilbake på dette tidspunktet, tømmes ikke hurtigbufferen. Derfor vises importfilen du opprinnelig valgte, i feltilordningstrinnet.

**ADVARSEL:** Ekstern unik ID og Ekstern ID for leder er nøkkelfelt som brukes til å knytte kontaktpersoner til de tilhørende lederpostene. Hvis disse feltene ikke er tilordnet, knyttes lederposten til kontaktpersoner ved hjelp av feltene Navn på kontaktperson og Leder. Når du bruker feltene Navn på kontaktperson og Leder til å opprette denne tilknytningen, vil datafilpostene bli underlagt en strengere avhengighetssortering.

- 8 For trinn 4: Følg om nødvendig instruksjonene på skjermen.
- 9 For trinn 5: Klikk på Fullfør.

**Slik viser du køen for importforespørsler**

1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

2 Klikk på koblingen Importforespørselskø under Import- og eksportkøer.

Siden Importforespørselskø vises med opplysninger om forespørsler, inkludert anslått fullføringstidspunkt.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importstatusen.

Status	Beskrivelse
I kø	Importen er ikke behandlet ennå.
Pågår	Importen behandles. <b>MERKNAD:</b> Du kan slette forespørselen i denne tilstanden. Du må imidlertid se gjennom data som er delvis importert i Oracle CRM On Demand.
Fullført	Ingen feil under importen.
Fullført med feil	Importen er fullført, men det var noen feil ved enkelte av postene.
Mislykket	Importen er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Importen ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.
Annullert	Importen ble annullert.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av importpostopplysningene.

Importpostopplysninger	Beskrivelse
Antall sendt	Antall poster som inngår i CSV-filen.
Antall behandlet	Antall poster som importmotoren har behandlet. Dette feltet behandles hvert 20. sekund, eller i henhold til en systemprosess.
Antall importert	Antall poster som er importert uten problemer.
Antall delvis importert	Antallet som ble importert, men ikke alle felt for posten ble importert.
Antall ikke importert	Antall poster som ikke ble importert i det hele tatt.
Antall annullert	Antallet poster som ble importert, før importen ble

Importpostopplysninger	Beskrivelse
	annullert.

### ***Slik importerer du plukklisteverdier med flere valg***

- 1 Skill plukklistene med flere verdier fra hverandre med et semikolon i CSV-filen.  
Hvis du for eksempel har en plukkliste med flere verdier som inneholder fornavn, og du vil importere fire navn i dette feltet, skiller du hvert navn med et semikolon.
- 2 Klikk på Legg til ny verdi i plukkliste.  
Oracle CRM On Demand importerer plukklisten med flere verdier.

### **Vurdere importresultater**

Du kan spore fremdriften for importen ved å se på køsiden i Oracle CRM On Demand. Når importforespørselen er fullført, kan du gå til importkøen og drille ned i den fullførte importjobben. Hver importforespørsel inneholder den sendte datafilen, den genererte tilordningsfilen og en loggfil. Denne loggfilen inneholder grunnleggende opplysninger, inkludert feil, status for importen og så videre. Hvis det oppstår en feil under importen, anbefales det at du ser gjennom loggfilen som er lagt ved importforespørselen.

Når importforespørselen er fullført, mottar du også en e-postmelding med spesifikke opplysninger om importen. E-postmeldingen oppsummerer importen og inneholder en loggfil, som viser postene og feltene som ikke ble importert.

Du kan deretter korrigere dataene i CSV-filen og importere opplysningene på nytt. Den andre gangen bør du konfigurere systemet til å overskrive eksisterende poster når det registrerer duplikate poster.

### ***Slik viser du importforespørselskøen***

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Import- og eksportverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Importforespørselskø under Import- og eksportkøer.  
Siden Importforespørselskø vises. Her finner du klokkeslettet da importen ble fullført, eller et estimat over når den blir fullført.

### ***Slik går du gjennom e-postmeldingen med importresultater***

- Gå til e-postapplikasjonen, og åpne e-postmeldingen fra Oracle CRM On Demand.

Meldingen inneholder alle feil som har oppstått, på en post til post-basis, sammen med hvilken handling du bør foreta, hvis du vil registrere alle dataene for posten.

### Beslektede emner

Du finner relaterte opplysninger i følgende emne:

- [Eksempel på e-post med importresultater og loggfil](#) (på side 1516)

### Eksempel på e-post med importresultater og loggfil

Når importforespørselen er fullført, mottar du en e-postmelding som oppsummerer importresultatene (e-postmeldingen kan være på engelsk):

Kjære Mikael

Importforespørselen ble fullført klokken 07.10.06 den 30. mars 2007. Her er et sammendrag av resultatene:

Bruker: qa/mjensen

Importtype: Firma

Navn på importfil: Accounts.csv

Tidspunkt for fullføring: 07.10.06, 30. mars 2007

Totalt antall poster: 496

Importert: 495

Delvis importert: 1

Ignorerte dupliserte poster: 0

Mislykket: 0

Hvis du vil ha flere opplysninger om importen, ser du gjennom loggfilen. Se den elektroniske hjelpen hvis du trenger mer assistanse.

Takk for at du bruker Oracle CRM On Demand

Kundebehandling for Oracle CRM On Demand

En loggfil som viser alle feil som har oppstått under importprosessen, er vedlagt e-posten. Dette kan være følgende:



Postspesifikk feil EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Fant ingen samsvarende post for importfeltet VALUTA med verdien INR. Oracle CRM On Demand-feltet Firmavaluta ble ikke oppdatert, men andre feltverdier ble importert for denne posten.

## Eksportassistent

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker eksportassistenten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Eksportere data](#) (på side 1517)
- [Vurdere eksportresultater](#) (på side 1519)

## Eksportere data

Du kan eksportere selskapets data fra Oracle CRM On Demand helt eller delvis til en ekstern fil. Filen er en ZIP-fil som inneholder egne CSV-filer for hver posttype du velger å eksportere.

**MERKNAD:** Hvis selskapet bruker en bransjespesifikk utgave av applikasjonen, blir posttyper som er spesifikke for bransjen (for eksempel Husholdninger, Kjøretøy, MedEd-hendelser og Midler), utelatt fra eksporten, sammen med de tilknyttede aktivitetene og notatene. Hvis du eksporterer poster for *gjentagende* salgsmulighetsprodukter, fyller applikasjonen også ut kolonnen ID for overordnet for denne raden. For ikke-gjentagende poster er cellen ID for overordnet tom.

**Før du begynner.** Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrasjonseksport.

### *Slik eksporterer du selskapets data*

**MERKNAD:** Det er en grense for antallet eksporter (både fullstendige og delvise) som kan utføres på en ukentlig basis. Et selskap kan utføre 1 fullstendig eksport hver 7. dag. En bruker kan eksportere opptil 1000 poster, uavhengig av posttypen, hver 7. dag.

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon.
- 3 Klikk på koblingen Eksporter data på siden Import- og eksportverktøy.  
Dette starter assistenten for dataeksport.
- 4 For trinn 1:
  - a Gjør ett av følgende:
    - Hvis du vil utføre en fullstendig eksport, velger du Eksporter alle posttyper.

- Hvis du vil utføre en delvis eksport, velger du Eksporter valgte posttyper og posttypene du vil eksportere.

**b** Klikk på Neste.

Hver posttype eksporteres til en separat CSV-fil i ZIP-filen.

**ADVARSEL:** Hvis du eksporterer notatdata i Oracle CRM On Demand, inneholder CSV-filen alle fellesnotater som er opprettet i Oracle CRM On Demand samt de private notatene som tilhører brukeren som eksporterer dataene.

**5** For trinn 2:

**a** Velg tidssonen som skal brukes i den eksporterte CSV-filen.

**b** Velg dato-/klokkeslettformatet som skal brukes i den eksporterte CSV-filen.

**c** Velg hvilket CSV-skilletegn som er brukt i filen: Komma eller semikolon.

**d** Velg filterkriterier for å begrense dataene i eksporten.

**MERKNAD:** Den første gangen du eksporterer data, ønsker du kanskje ikke å filtrere på datoer. Etter dette kan du imidlertid vurdere å sette opp trinnvise eksporter ved å filtrere dataene på datoer siden forrige eksport.

**e** Klikk på Neste.

**6** For trinn 3 følger du instruksjonene på skjermen for å fullføre eksportprosessen.

### *Slik viser du køen for eksportforespørlene*

**1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

**2** Klikk på koblingen Eksportforespørselskø under Import- og eksportkøer.

Siden Eksportforespørselskø vises med opplysninger om forespørlene, inkludert den anslåtte tiden for fullføring.

Tabellen nedenfor beskriver eksportstatusen.

Status	Beskrivelse
I kø	Eksporten er ikke behandlet ennå.
Pågår	Eksporten behandles. <b>MERKNAD:</b> Forespørselen kan ikke slettes i denne tilstanden.
Fullført	Ingen feil under eksporten.
Fullført med feil	Eksporten er fullført, men det oppstod noen feil

Status	Beskrivelse
	med enkelte av postene.
Mislykket	Eksporten er fullført, men ingen av postene ble importert.
Feil	Eksporten ble ikke fullført fordi det oppstod en feil.

Tabellen nedenfor beskriver eksportpostopplysningene.

Importpostopplysninger	Beskrivelse
Sendt	Klokkeslettet og datoen da eksporten ble utført.
Fullført	Klokkeslettet og datoen da eksporten ble fullført.
Antall eksportert	Antallet poster som ble eksportert.
Antall fullførte objekter	Antallet objekter som ble eksportert uten problemer.

## Vurdere eksportresultater

Den eksporterte filen vises under delen for fullførte forespørsler i applikasjonen. Du kan også spore fremdriften for eksporten ved å se på den samme siden.

### *Slik viser du eksportresultatene eller køen*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Eksportforespørselskø på siden Import- og eksportverktøy.  
Siden Eksportforespørselskø vises. Her finner du klokkeslettet da eksporten ble fullført, eller et estimat over når den blir fullført.
- 4 Klikk på koblingen Eksporttype eller Posttype under Fullførte forespørsler for å åpne siden Detaljer om eksportforespørsel.
- 5 Deretter kan du gjøre følgende:
  - Klikk på Last ned for å åpne eller lagre ZIP-filen. ZIP-filen består av en tekstfil med et eksportsammendrag og CSV-filer for hver posttype du har eksportert.
  - Klikke på Slett for å slette filen.

## Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker Oracle Data Loader On Demand-klienten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1520)
- [Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand](#) (på side 1520)

## Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand

Oracle Data Loader On Demand-klienten er et kommandolinje-verktøy som tilbyr metoder for import av data til Oracle CRM On Demand fra eksterne datakilder. Den har to funksjoner:

- **Innsettingsfunksjon.** Denne funksjonen henter poster fra en fil og legger dem til i Oracle CRM On Demand.
- **Oppdateringsfunksjon.** Denne funksjonen endrer eksisterende poster i Oracle CRM On Demand ved hjelp av poster fra en ekstern datakilde.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se Oracle Data Loader On Demand Guide, som er tilgjengelig fra Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket på Oracle Technology Network.

## Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand

Følg fremgangsmåten nedenfor hvis du vil laste ned dette verktøyet. Hvis du vil ha opplysninger om installasjon og bruk av verktøyet, se Oracle Data Loader On Demand Guide, som er tilgjengelig fra Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket på Oracle Technology Network.

### *Slik laster du ned verktøyet Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Logg på Oracle CRM On Demand, og klikk på Administrasjon.
- 2 Klikk på Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på Oracle Data Loader On Demand under Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Lagre ZIP-filen på datamaskinen.

## Integrering av Web-tjenester

Med Oracle CRM On Demand kan du gjøre følgende:

- Få tilgang til og endre Oracle CRM On Demand-data fra en applikasjon aktivert for Web-tjenester
- Opprette dine egne applikasjoner som integreres med Oracle CRM On Demand

Du kan:

**1520** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

- Last ned WSDL-filer (Web Services Description Language) som hjelper deg med å utvikle applikasjoner som har tilgang til Oracle CRM On Demand ved hjelp av Web-tjenestegrensesnittet. Se [Last ned WSDL-filer og skjemafiler](#) (på side 1521).
- Last ned WSDL-filer og skjemafiler for å bruke metodene i Web-tjenesten for integreringshendelser til å få tilgang til integreringskøer og spore endringer i bestemte posttyper. Du kan også laste ned skjemafiler for å spore tilpassede felt og felt med endret navn for de støttede posttypene.
- Vis et sammendrag av Web-tjenestene som brukes av selskapet. Se [Vurdere utnyttelse av Web-tjenester](#) (på side 1523).

## Last ned WSDL-filer og skjemafiler

Med Web-tjenestene i Oracle CRM On Demand kan brukere av Klientapplikasjoner samhandle med Oracle CRM On Demand for eksempel for å sette inn, oppdatere, slette og spørre etter poster og utføre flere administrative oppgaver.

Web-tjenestene er tilgjengelige via:

- **Web Services v1.0.** Brukes til å samhandle med Egendefinerte objekter 01-03 og forhåndskonfigurerte objekter.
- **Web Services v2.0.** Brukes til å samhandle med alle egendefinerte objekter i Oracle CRM On Demand og forhåndskonfigurerte objekter. Sammenlignet med Web Services 1.0 inneholder Web Services 2.0 flere alternativer for å kjøre spørringer, via metoden QueryPage.
- **Tjeneste-API-er.** Brukes til å håndtere administrative oppgaver via Web-tjenester. Tjeneste-API-er kan for eksempel brukes til å administrere brukere i Oracle CRM On Demand, og de kan også brukes til å kjøre spørringer etter system- og forbruksopplysninger i forbindelse med Oracle CRM On Demand.
- **Administrative tjenester.** Brukes til å samhandle med Oracle CRM On Demand-metadata via Web-tjenester. Administrative tjenester kan brukes til å lese og laste inn Oracle CRM On Demand-metadata i et XML-format.

Fra siden Administrasjon av Web-tjenester kan du gjøre følgende:

- Last ned WSDL-filene (Web Services Description Language) som brukes av applikasjoner som har tilgang til Web-tjenestene
- Last ned skjemafiler
- Få tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene

## Last ned WSDL-filer

Du kan laste ned WSDL-filer for hver posttype og for hver av tjeneste-API-ene.

### *Slik laster du ned en WSDL-fil*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.

**3** Velg Web Services v1.0, Web Services v2.0, Tjeneste-API-er eller Administrative tjenester etter behov fra listen Velg tjeneste.

**4** Velg den nødvendige posttypen, for eksempel Firma, eller navnet på tjeneste-API-en fra listen WSDL-objekt.

Hvilke objekter som vises i listen WSDL-objekt, avhenger av hvilke posttyper som er satt opp for selskapet.

**5** Klikk på en av følgende knapper:

- Last ned egendefinert WSDL
- Last ned standard WSDL

En side med WSDL-filen vises.

Egendefinerte felt vises på forskjellige måter i WSDL-filen, avhengig av om du velger Last ned egendefinert WSDL eller Last ned standard WSDL. For egendefinert WSDL er XML-kodene for de egendefinerte feltene basert på integreringsetiketter fra feltinnstillingene. Se [Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering](#) (på side 1092). Med egendefinert WSDL kan du generere en WSDL-fil som er spesifikk for selskapet, og som bruker selskapets navnekonvensjoner for felt.

For standard WSDL er de egendefinerte feltene basert på standard XML-koder: CustomNumber0, CustomCurrency0 og så videre. Med disse plassholderne, sammen med tilordningstjenesten, kan applikasjoner tilordnes til feltnavnene som selskapet bruker.

**6** Lagre WSDL-filen på datamaskinen.

### Laste ned skjemafiler

Web-tjenesten for integreringshendelser bruker skjemafiler (XSD-filer) i WSDL-filen, som du laster ned i tillegg til filen integrationevents.wsdl. WSDL-filen inneholder plassholdere for XSD-skjemafilene for alle posttyper der selskapet har aktive integreringshendelseshandlinger definert. Standard WSDL-filer er tilgjengelige, men hvis du oppretter egendefinerte felt eller endrer feltnavn for en posttype, kan du ikke bruke knappen Last ned standardskjema. Du må i stedet laste ned en XSD-fil ved å velge Last ned egendefinert skjema på siden Administrasjon av Web-tjenester. Hvis du vil ha flere opplysninger om Web-tjenesten for integreringshendelser, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

#### *Slik laster du ned en skjemafil*

**1** Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

**2** Klikk på Administrasjon av Web-tjenester i området Integrering av Web-tjenester.

**3** Velg Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 i listen Velg tjeneste.

**4** Velg den nødvendige posttypen, for eksempel Firma, fra listen WSDL-objekt.

Hvilke objekter som vises i listen WSDL-objekt, avhenger av hvilke posttyper som er satt opp for selskapet.

**5** Klikk på en av følgende knapper:

- Last ned egendefinert skjema
- Last ned standardskjema

En side med skjemafilen vises.

Egendefinerte felt vises på forskjellige måter i skjemaet, avhengig av om du velger Last ned egendefinert skjema eller Last ned standardskjema. For egendefinert skjema er XML-kodene for de egendefinerte feltene basert på integreringsetiketter fra feltinnstillingene. For standardskjema er de egendefinerte feltene basert på standard XML-koder.

- 6 Lagre skjemafilen på datamaskinen.

## Få tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene

Hvis du vil ha tilgang til dokumentasjonen om Web-tjenestene, klikker du på Last ned dokumentasjon i tittellinjen på siden Administrasjon av Web-tjenester.

## Vurdere utnyttelse av Web-tjenester

På siden Utnyttelse av Web-tjenester kan du gå gjennom et sammendrag av Web-tjenestene som brukes av selskapet. Som standard er Web-tjenesteforespørslene oppført etter økt-ID. Navnet på Web-tjenesteklienten, navnet på Web-tjenesten, operasjonen, antall operasjoner, starttidspunktet, sluttidspunktet og brukeraliaset for økten vises. Tabellen nedenfor beskriver hva du kan gjøre på siden Utnyttelse av Web-tjenester.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Opprette en ny liste over Web-tjenesteforespørsler	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Opprett ny liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).
Vise detaljer for en Web-tjenesteforespørsel	Klikk på økt-ID-en for å vise en detaljside for Web-tjenesteforespørselen.
Eksportere listen	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Eksporter liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Eksportere poster i lister</a> (på side 83).
Søke etter en Web-tjenesteforespørsel	Velg de aktuelle filterkriteriene fra rullegardinlistene ved siden av Vis resultater der.
Håndtere alle listene over Web-tjenesteforespørsler	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 81).
Bla gjennom listen	Klikk på navigeringsikonene øverst eller nederst på listesiden for å gå til neste side, forrige side, første side eller siste side i listen.
Begrense søkekriteriene for	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Begrens liste. Følg de relevante trinnene som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
listen	
Vise nøkkelopplysninger og filteropplysninger for en liste	Klikk på Meny på tittellinjen, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Siden Vis liste</a> (på side 82).
Sorter Web-tjenesteforespørsler i listen	Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen i henhold til denne kolonnen. Klikk for eksempel på Start for å sortere listen i henhold til starttidspunktet.
Vise flere/færre poster	Velg hvor mange poster som skal vises på én gang, fra rullegardinlisten Antall viste poster nederst på siden.
Vise et delsett av operasjoner i Web-tjenester	Klikk på rullegardinlisten på tittellinjen, og endre valget etter behov: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Alle.</b> Viser en liste over alle operasjoner i Web-tjenester</li> <li>■ <b>Alle operasjoner i dag.</b> Viser en liste over alle operasjoner i Web-tjenester i dag</li> </ul>

## Om å opprette en Web-tjenesteliste

Prosessen for å opprette eller begrense en Web-tjenesteliste ligner på den som er beskrevet i [Opprette og begrense lister](#) (på side 75). Web-tjenestelistesidene inneholder imidlertid ikke delen Søk i, som finnes på de tilsvarende sidene for andre posttyper.

Feltene du kan bruke til å filtrere en Web-tjenesteliste, og som du kan velge for visning i søkeresultatene, vises nedenfor:

Felt	Beskrivelse
Sluttidspunkt	Sluttidspunktet for Web-tjenesteforespørselen.
Oppføringstype	Mulige verdier er: Pålogging, Avlogging og Utsendelse. Hver Web-tjenestesamtale, unntatt pålogging og avlogging, er angitt til Utsendelse for dette feltet fordi samtalene går via forretningstjenesten Utsendelse for den inngående Web-tjenesten.
Størrelse på inndatamelding (byte)	Størrelsen på inndatameldingen i byte.
Operasjon	Operasjonen for Web-tjenesteforespørselen.
Antall operasjoner	Antall operasjoner i Web-tjenesteforespørselen.
Størrelse på utdatamelding (byte)	Størrelsen på utdatameldingen i byte.
Økt-ID	Økt-ID-en for Web-tjenesteforespørselen.



Felt	Beskrivelse
	Dette er faktisk fremmednøkkelen for den tilsvarende økten i tabellen for påloggingshistorikk, og ikke den faktiske økt-ID-en som er brukt i Web-tjenesteforespørselen.
Starttidspunkt	Starttidspunktet for Web-tjenesteforespørselen.
Brukeralias	Brukeraliaset til brukeren som kjørte Web-tjenesteforespørselen.
Navn på Web-tjenesteklient	Navnet på Web-tjenesteklienten som forespørselen ble sendt fra. <b>Merknad:</b> Dette støttes ikke for API-ene for administrative tjenester.
Navn på Web-tjeneste	Navnet på Web-tjenesten som forespørselen ble laget for.
Plass for Web-tjeneste	Navneområdet som er brukt i forespørselen.

## Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Følgende emner inneholder en beskrivelse av hvordan du bruker Oracle Migration Tool On Demand-klienten til å eksportere Oracle CRM On Demand-data:

- [Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1525)
- [Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand](#) (på side 1526)

## Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand er et kommandolinjevertøy som eliminerer behovet for å kopiere egendefinerte konfigurasjoner manuelt fra Oracle CRM On Demand-miljøet til et annet miljø. Det kan for eksempel være ønskelig å kopiere egendefinerte konfigurasjoner fra et kundetestmiljø til et produksjonsmiljø. Du kan bruke dette klientverktøyet sammen med Administrative tjenester, som er et sett med administrative Web-tjenester, til å automatisere administrasjonen av selskapets konfigurasjoner. Med dette klientverktøyet kan du pakke ut og importere spesifikke konfigurasjonsopplysninger direkte til og fra datamaskinen. Du kan importere konfigurasjonene umiddelbart eller i bunkemodus. Med Administrative tjenester kan klientapplikasjoner få tilgang til konfigurasjonene. Du kan importere følgende konfigurasjoner:

- Tilgangsprofiler
- Felthåndteringsdefinisjoner
- Egendefinerte posttyper
- Egendefinerte Web-faner
- Plukklistar
- Overlappende plukklistar
- Egendefinerte Web-koblinger
- Handlingslinjer
- Hjemmesideoppsett

- Sideoppsett
- Roller

## Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand

Utfør følgende prosedyre for å laste ned klientverktøyet, og følg trinnene i Oracle Migration Tool On Demand Guide for å installere, konfigurere og bruke dette klientverktøyet. Oracle Migration Tool On Demand Guide er tilgjengelig fra [Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network. For opplysninger om hvordan du laster ned beskrivesspråket for Web-tjenester (WSDL) som du trenger for å få tilgang til Administrative tjenester, se [Laste ned WSDL-filer og skjemafiler](#) (på side 1521). For opplysninger om API-ene i Administrative tjenester, se Oracle Web Services On Demand Guide, som er tilgjengelig i [Oracle CRM On Demand-dokumentasjonsbiblioteket](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (se Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

### *Slik laster du ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Opprett en mappe på datamaskinen der du vil pakke ut Oracle Migration Tool On Demand-filene, for eksempel C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Logg på Oracle CRM On Demand, og klikk på Administrasjon.
- 3 Klikk på Import- og eksportverktøy under Dataadministrasjonsverktøy.
- 4 Klikk på Oracle Migration Tool On Demand under Verktøy for import og eksport av metadata.
- 5 Lagre ZIP-filen på datamaskinen.

## Siden Bunkeslettingskø

På siden Bunkeslettingskø vises alle aktive og fullførte forespørsler om sletting av poster som er sendt av selskapet. På denne siden kan du utføre oppgavene som vises i følgende tabell:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avbryte en aktiv forespørsel	Når du sletter listen over poster fra siden med postlister, får du en bekreftelses-e-post med melding om at bunkeslettingsforespørselen er lastet inn på siden Bunkeslettingskø. Du kan klikke på Avbryt hvis du vil avbryte forespørselen til koblingen Fortsett vises ved siden av forespørselen.
Behandle den aktive	Klikk på Fortsett ved siden av forespørselen for

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
forespørselen	å fullføre forespørselen om bunksletting. Du får en bekreftelses-e-post med melding om at forespørselen om bunksletting er fullført, og at postlisten er slettet.
Vise antall poster	Velg hvor mange forespørsler som skal vises om gangen, fra rullegardinlisten Antall viste poster.
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på Slett for å slette forespørselen om bunksletting fra køen med behandlede forespørsler.
Logge den behandlede forespørselen	Klikk på Logg for å lagre forespørselen om bunksletting som en loggfil.

## Siden Bunketilordne kø for bok

På siden Bunketilordne kø for bok vises alle aktive og fullførte forespørsler om tilordning av bøker som er sendt av selskapet. På denne siden kan du utføre oppgavene som vises i følgende tabell:

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Avbryte	Klikk på Avbryt ved siden av forespørselen. Du kan avbryte en forespørsel helt til statusen endres til Pågår.
Vise detaljer for en forespørsel	Bla nedover til listenavnet for forespørselen. På detaljsiden for forespørselen kan du vise forespørselsegenskapene og parametrene for forespørselen.
Vise flere eller færre forespørsler	Velg hvor mange forespørsler som skal vises om gangen, fra rullegardinlisten Antall viste poster.
Slette den behandlede forespørselen	Klikk på Slett for å slette forespørselen fra køen med behandlede forespørsler.
Log	Klikk på Logg for å lagre forespørselen som en loggfil.

Når forespørselen er fullført, får du et e-postvarsel.

For opplysninger om hvordan du oppretter forespørsler om bunketilordning, se [Tilordne poster til bøker](#) (på side 1250).

## Om integreringshendelser

En *integreringshendelse* er en mekanisme for å utløse eksterne prosesser basert på bestemte endringer (opprette, oppdatere, slette, knytte til og atskille) for postene i Oracle CRM On Demand.

Integreringshendelser inneholder opplysninger om data som er blitt endret av en bruker. Disse opplysningene lagres i en eller flere integreringshendelseskøer som en XML-fil, noe som gjør at eksterne applikasjoner kan få tilgang til detaljene for hendelser i Oracle CRM On Demand. En ekstern applikasjon må for eksempel kanskje spore firmaendringer i Oracle CRM On Demand og utløse lokale oppdateringer i henhold til dette.

For kunder som har behov for at flere applikasjoner samhandler uavhengig med Oracle CRM On Demand, kan selskapsadministratoren definere flere integreringshendelseskøer. Ved hjelp av funksjonaliteten for integreringshendelser kan den samme hendelsen genereres for flere køer, og de eksterne applikasjonene er garantert køintegritet fordi de eksterne applikasjonene kan konfigureres til å be om bare hendelsene fra en bestemt kø.

## Om å konfigurere administrasjon av integreringshendelser

Hvis du er en ny kunde, aktiveres funksjonaliteten for integreringshendelser automatisk. Hvis du imidlertid er en eksisterende kunde, må funksjonaliteten for integreringshendelser i Oracle CRM On Demand konfigureres av Kundebehandling og selskapsadministratoren. Kontakt Kundebehandling for å be om støtte for administrasjon av integreringshendelser og for å angi den maksimale totalstørrelsen på integreringshendelseskøene.

**Merknad:** Den maksimale størrelsen på integreringskøene vises ikke på siden *Selskapsprofil*.

Når Kundebehandling har konfigurert funksjonaliteten for integreringshendelser, vises koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy på hjemmesiden for administrasjon. Brukerrollen Administrator har også rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse aktivert. For flere opplysninger om brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 1221).

## Om å opprette, lagre og få tilgang til integreringshendelser

Når du skal utløse at integreringshendelser skal opprettes, må du opprette arbeidsflytregler med Opprett integreringshendelse-handlinger. For hver slik handling kan du angi hvilke felt i en post som skal spores. Når verdien endres i et felt som spores, registreres endringen i en integreringshendelse. Du kan også angi hvilke køer integreringshendelsene skal skrives til. For flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261).

Integreringshendelser lagres i en eller flere køer. Den maksimale størrelsen for disse er angitt for selskapet av kundebehandlingsrepresentanten. En standard integreringshendelseskø er oppgitt, og du kan opprette flere køer.

Når en kø er full, blir ingen nye integreringshendelser lagret. Når antallet integreringshendelser i køen nok en gang er under det maksimale, blir nye hendelser lagt til i køen igjen.

På siden Innstillinger for integreringshendelse kan du slette integreringshendelser fra en kø. Du kan også konfigurere Oracle CRM On Demand til å sende en advarsels-e-post til en angitt adresse når køen er full, eller når antallet integreringshendelser i køen overskrider et antall som du angir.

Du kan deaktivere integreringshendelseskøer, inkludert standardkøen, men du kan ikke slette en kø.

Eksterne applikasjoner får tilgang til integreringshendelseskøene ved å bruke Web-tjenesten for integreringshendelser, som har to metoder:

- **GetEvents.** Henter integreringshendelser fra en kø.
- **DeleteEvents.** Sletter integreringshendelser fra en kø.

For opplysninger om hvordan du laster ned WSDL-filen (Web Services Description Language) for Web-tjenesten for integreringshendelser, se [Integrering av Web-tjenester](#) (på side 1520). For flere opplysninger om Web-tjenesten for integreringshendelser, se *Veiledning for Oracle Web Services On Demand*.

- For en trinnvis prosedyre for hvordan du oppretter en integreringshendelseskø, se [Opprette integreringshendelseskøer](#) (på side 1529).
- For en trinnvis prosedyre for hvordan du administrerer integreringshendelseskøene, se [Administrere innstillinger for integreringshendelser](#) (på side 1530).
- For en trinnvis prosedyre for hvordan du oppretter arbeidsflytregler som utløser integreringshendelser, se [Opprette arbeidsflytregler](#) (på side 1272).

## Opprette integreringshendelseskøer

Når støtte for integreringshendelse er aktivert, følger det med en standardkø for integreringshendelser i Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid også opprette flere køer og angi hvilke køer individuelle integreringshendelser skal skrives til.

**Før du begynner.** Administrasjon av integreringshendelse må være konfigurert for selskapet, som beskrevet i [Om integreringshendelser](#) (på side 1528). Når administrasjon av integreringshendelser er konfigurert, blir det maksimalt tillatte antallet integreringshendelser i køene konfigurert som en del av selskapsprofilen. Hvis du skal utføre prosedyren nedenfor, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse.

### *Slik oppretter du en integreringshendelseskø*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Køhåndtering for integreringshendelse på siden Administrasjon av integreringshendelse.
- 4 Klikk på Ny kø på siden Håndtering av integreringskø.
- 5 Fyll ut feltene nedenfor på siden Køinnstillinger for integreringshendelse, og klikk på Lagre.

Felt	Kommentarer
Kønavn	Skriv inn navnet på køen. Obligatorisk felt.
Beskrivelse	Skriv inn en beskrivelse av bruksområdet for køen.

Felt	Kommentarer
Deaktivert	Kontroller at det ikke er merket av for dette valget.
Køstørrelse	Skriv inn størrelsen på køen. Størrelsen kan ikke overskride størrelsen som vises i feltet Ikke-tilordnet køkapasitet Obligatorisk felt.  Feltet Filgrense for integreringshendelse viser det totale antallet hendelser selskapet kan lagre for alle køer. Hvis størrelsen på de eksisterende køene samsvarer med dette tallet, kan du ikke opprette en ny kø.
E-postadresse for varsel	Skriv inn en e-postadresse hvis det skal sendes en e-postadvarsel når køen er full, eller når køen når en bestemt størrelse.
Send advarsel via e-post når antall transaksjoner i kø når	Angi størrelsen køen kan nå før det sendes en e-postadvarsel til adressen som er angitt i feltet E-postadresse for varsel.

## Administrere innstillinger for integreringshendelser

Du kan redigere innstillingene for alle integreringshendelseskøene.

**Før du begynner.** Administrasjon av integreringshendelser må være konfigurert for selskapet, slik det er beskrevet under [Om integreringshendelser](#) (på side 1528). Når administrasjon av integreringshendelser er konfigurert, konfigureres det maksimale antallet integreringshendelser som er tillatt i køen, som en del av selskapsprofilen. Når du skal utføre prosedyrene som er beskrevet her, må brukerrollen din ha rettigheten Aktiver tilgang til integreringshendelse.

### Slik administrerer du innstillinger for integreringshendelser

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av integreringshendelse under Dataadministrasjonsverktøy.
- 3 Klikk på koblingen Køhåndtering for integreringshendelse på siden Administrasjon av integreringshendelse.
- 4 Klikk på koblingen Rediger på siden Håndtering av integreringskø.
- 5 På siden Køinnstillinger for integreringshendelse kan du utføre følgende oppgaver:

Oppgave	Handling
---------	----------

Oppgave	Handling
Deaktivere en kø.	Velg Deaktivert for å deaktivere alle køer, inkludert standardkøen.
Oppdatere størrelsen på en kø.	<p>Angi en verdi i feltet Køstørrelse. Denne størrelsen kan ikke overskride størrelsen som vises i feltet Ikke-tilordnet køkapasitet.</p> <p>Feltet Filgrense for integreringshendelse viser det totale antallet hendelser som selskapet kan lagre for alle køer. Hvis størrelsen på de eksisterende køene tilsvarer dette antallet, kan du ikke øke størrelsen på køen.</p>
Slette transaksjoner fra en kø.	<p>Hvis du vil slette alle transaksjoner i køen, merker du av for Når jeg klikker på Lagre, nullstilles alle transaksjoner. Klikk deretter på Lagre for å slette transaksjonene.</p> <p>Hvis du vil slette eldre transaksjoner, klikker du på kalenderikonet og velger en dato i feltet Når jeg klikker på Lagre, nullstilles transaksjoner som er eldre enn. Klikk på Lagre for å slette transaksjonene.</p>
Konfigurer Oracle CRM On Demand til å sende en advarsels-e-post når køen er full, eller når køen har nådd en bestemt størrelse.	Angi e-postadressen og (valgfritt) størrelsen som køen kan nå før advarsels-e-posten sendes. Klikk på lagre for å lagre e-postkonfigurasjonen.
Angi hvordan verdiene i dato- og klokkeslettfeltene (for eksempel ModifiedDate og CreatedDate) skal registreres i integreringshendelsene.	<p>Velg en verdi i feltet Tidssone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Velg UTC hvis du vil registrere datoer og klokkeslett i UTC-format (Universal Time Code).</li> <li>■ Velg Tidssone for bruker hvis du vil registrere datoer og klokkeslett i henhold til tidssonen for brukeren som oppdaterte posten. Dette er standardverdien.</li> </ul>
Angi om plukklisterverdier skal registreres på brukerens språk i integreringshendelser, eller som LIC-verdier (språkuavhengig kode).	<p>Velg en verdi i feltet Plukklisterformat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Velg Språkuavhengig verdi hvis du vil registrere plukklisterverdier som LIC-verdier.</li> <li>■ Velg Brukerspråk hvis du vil registrere plukklisterverdier på brukerens språk. Dette er standardverdien.</li> </ul> <p><b>Merknad:</b> LIC-verdiene i plukklister er vanligvis de samme som ENU-verdiene.</p>

## Innholdshåndtering

Selskaper ønsker ofte å holde oversikt over produktene som kundene uttrykker interesse for, og som de senere kjøper. For å hjelpe de ansatte i selskapet med å spore produktopplysninger kan du sette opp en produktkatalog. Dette gjør du ved å gruppere produkter i kategorier (om nødvendig) og deretter sette opp produktene under hver kategori. Produkter inkluderer gjentakende produkter eller engangsprodukter, tjenester og opplæringsalternativer.

Avsnittene nedenfor beskriver måter som er nyttige for å spore produkter i Oracle CRM On Demand:

### Salgsmuligheter

En selger som arbeider med en salgsmulighet, kan opprette en salgsmulighetspost for å spore detaljene for en kundes interesser, inkludert den potensielle inntekten for avtalen. En kunde kan være interessert i flere produkter og kan også vurdere å kjøpe en tjenestekontrakt. Selgeren kan bla ned til produktdelen i salgsmulighetsposten for å knytte sammen produktpostene for hver artikkel som kunden kanskje vil kjøpe. For servicekontakten, som faktureres månedlig, kan selgeren også registrere opplysninger om gjentakende inntekt. På denne måten inneholder salgsmulighetsposten alle opplysninger om en potensiell avtale, og dermed kan selskapet gjøre følgende:

- Spore produktene som hører til hver salgsmulighet
- Beregne inntektsstrømmer generert over tid basert på disse produktene (gjentakende og ikke-gjentakende produkter)

### Aktiva

Både selgere og servicepersonell finner det nyttig å vite hvilke av selskapets produkter og tjenester en kunde allerede har kjøpt. I Oracle CRM On Demand kan du spore kjøpte produkter eller aktiva ved å knytte produktposter til en kundes firma- eller kontaktpersonpost.

### Prognoser

En prognose er et periodisk stillbilde av salgsresultat som er satt sammen av enkeltstående salgsmulighets- eller produktposter. En fordel ved å knytte produkter til salgsmulighets-, firma- eller kontaktpersonposter er at et selskap dermed kan bestemme om det skal generere prognoser basert på produkt og gjentakende inntekt.

Hvis selskapet baserer prognosene på produktinntekt i stedet for salgsmulighetsinntekt, kan de ansatte angi hvilke produkter som skal brukes for prognosesummene.

Klikk på et emne for å vise trinnvise instruksjoner for prosedyrene som angår innholdshåndtering:

- [Sette opp produktkategorier](#) (på side 1533)
- [Sette opp selskapsprodukter](#) (på side 1533)
- [Sette opp prislister for PRM](#) (på side 1536)
- [Administrere selskapets vedlegg](#) (på side 1539)
- [Sette opp vurderingsskript](#) (på side 1540)
- [Konfigurere rapportmapper](#) (på side 721)



## Sette opp produktkategorier

Hvis selskapets produktliste er lang, er det lurt å organisere produkter i lokale grupper, der hver gruppe har et navn som er meningsfullt i selskapet. Disse gruppene kalles for produktkategorier. Kategorier er til hjelp når du skal søke etter et produkt eller et sett med produkter, fordi du kan sortere listen for raskt å finne det du trenger. Med produktkategorier kan de ansatte også raskt finne det riktige produktet som skal knyttes til salgsmulighetene. Et selskap som selger kontorutstyr, kan for eksempel sette opp disse kategoriene: kopimaskiner, fakser, service og rekvisita.

Du kan ha så mange kategorier og underkategorier som du ønsker.

### Før du begynner:

- Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i denne delen.
- Hvis produktkategoriene ikke er definert i selskapet, må du fastslå kategoriene og underkategoriene før du angir opplysningene i Oracle CRM On Demand. Når du angir opplysninger, starter du med de overordnede kategoriene og legger deretter til de underordnede kategoriene.

### Slik setter du opp produktkategorier

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Produktkategorier.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Liste over produktkategorier:
  - Hvis du vil legge til en kategori, klikker du på Ny.
  - Hvis du vil oppdatere kategoriopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

**MERKNAD:** Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden (og gjøre det enklere å finne den eksisterende kategorien), klikker du på rullegardinmenyen i tittellinjen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som er distribuert med applikasjonen, sammen med lister du eller lederne har opprettet.

  - Hvis du vil legge til en underordnet kategori i en eksisterende kategori, klikker du på koblingen i kolonnen Kategorinavn og klikker deretter på Ny under Underordnede kategorier.
- 5 Angi nødvendige opplysninger på siden Rediger kategori. Grensen for Kategorinavn er 100 tegn.
- 6 Lagre posten.

## Sette opp selskapsprodukter

### Før du begynner:

- Rollen din må ha rettigheten Håndter innhold for at du skal kunne utføre prosedyrene som er beskrevet i denne delen.

- Hvis du grupperer produkter under kategorier, setter du opp kategoriene før du definerer produktene.

Hvis du vil gjøre det mulig for de ansatte å knytte produkter til salgsmuligheter, må du sette opp en produktoversikt. Når du definerer produktene, markerer du produktene du vil skal være med i listen som de ansatte kan bestille fra (slik at de kan knytte produkter til salgsmulighetene).

### *Slik legger du til produkter*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.

- 3 Klikk på koblingen Produkter under Produktkatalog.

- 4 Gjør ett av følgende på siden Produktliste:

- Hvis du vil legge til et produkt, klikker du på Ny.
- Hvis du vil oppdatere produktopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

**MERKNAD:** Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden (og gjøre det enklere å finne det eksisterende produktet), klikker du på rullegardinmenyen i tittellinjen og endrer valget. Rullegardinlisten inneholder standardlister som er distribuert med applikasjonen, sammen med lister du eller lederne har opprettet.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger produkt, og lagre posten.

**MERKNAD:** Hvis du vil gjøre produktet tilgjengelig for de ansatte (slik at de kan knytte det til salgsmulighetene), må du merke av for Kan bestilles.

**TIPS:** Du kan ikke slette produkter. I stedet må du gjøre produktet inaktivt ved å fjerne merket for Kan bestilles. Dette fjerner produktet fra listen over produkter som de ansatte kan velge.

Tabellen nedenfor inneholder feltopplysninger for produkter. Selskapsadministratoren kan legge til, endre navn på eller slette felt, slik at feltene du ser, kan være annerledes enn feltene i denne tabellen. (For flere opplysninger om produktfelt, se [Produktfelt](#) (på side 502).)

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om produkt</b>	
Produktkategori	Spesielt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasse	Gruppering av produkter der produktet hører til. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pristype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Overordnet produkt	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Automotive Edition og Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Hvis du definerer et bilindustriprodukt, må feltet Produkttype settes til

Felt	Beskrivelse
	Kjøretøy. Hvis du definerer et prøveleveringsprodukt (der Prøve er angitt som type), må feltet Produkttype ha verdien Prøve eller være tomt.
Terapeutisk klasse	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Delnummer	Delnummeret for produktet.
Kan bestilles	Merk av i dette feltet for å gjøre produktet tilgjengelig for de ansatte. Hvis du ikke merker av for Kan bestilles, vises ikke produktet i produktlisten.
Type	<p>Produkttypen, som kan være ett av følgende: Produkt, Service, Opplæring, Marked, Konkurrent, Detaljer, Prøve eller Reklameartikkel. For Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition må du velge følgende verdier for Type:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detaljer, hvis artikkelen er et detaljprodukt</li> <li>■ Prøve, hvis artikkelen er en prøvelevering</li> <li>■ Reklameartikkel, hvis artikkelen er en reklameartikkellevering</li> </ul> <p>Når disse typene er valgt, filtreres typen av produkter (produktdetaljer, prøver eller reklameartikler) som er synlige for selgeren i plukklistene Lever prøve, Produktdetaljer og Reklameartikler.</p> <p><b>MERKNAD:</b> Hvis typen er Prøve, må feltet Produkttype også ha verdien Prøve eller være tomt.</p>
Undertype	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Statusen for produktet.
Revisjon	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serienummerert	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partinummerisering	Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrollert	Indikator for at produktet er kontrollert. Spesielt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om produktet. Dette feltet har en begrensning på 255 tegn.

## Sette opp prislister for PRM

Varemerkeiere kan opprettholde og publisere prislister for produktene, slik at partnere kan bruke dem når de oppretter forespørsler om spesialpris. Administratorer hos varemerkeiere kan opprette flere prislister og knytte hvert firma eller hver partnerorganisasjon til én av dem. Flere produkter kan knyttes til en prisliste og tildeles en bestemt pris.

I en forespørsel om spesialpris bestemmer kundens prisliste produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) for produktene, og eierpartnerens prisliste bestemmer videreselgers innkjøpskostnad. Ved å opprettholde disse prisene i prislister kan administrasjonen strømlinjeformes, og det er også til hjelp ved forespørsler om spesialpris.

**MERKNAD:** Tilgang til prislister er begrenset til administratorer hos varemerkeiere som har den spesielle rettigheten Håndter tilgang til PRM.

### *Slik oppretter du en prisliste*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på Prislister under Produktkatalog.
- 4 Gjør ett av følgende på siden Prisliste:
  - Hvis du vil legge til en prisliste, klikker du på Ny.
  - Hvis du vil oppdatere prislisteopplysninger, klikker du på Rediger for den aktuelle posten.

**MERKNAD:** Hvis du vil begrense postene som vises på denne siden, klikker du på menyen på tittellinjen og endrer valget. Listen inneholder standardlistene som ble distribuert med Oracle CRM On Demand, sammen med listene du eller lederne dine har opprettet.

- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger prisliste.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysninger for prislister. En selskapsadministrator kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om prisliste</b>	
Prislistenavn	Navnet på prislisen.
Gyldig fra	Datoen som innleder perioden der den angitte prislisen er gyldig.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden der den angitte prislisen er gyldig. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når prislisen er gyldig.
Type	Prislistetypen. De gyldige verdiene er: DIST COST og MSRP.  DIST COST inneholder distributørens kostnader, som er de opprinnelige lagerkostnadene som partneren eller videreselgeren må betale for å kjøpe produkter fra varemerkeieren.

Felt	Beskrivelse
	MSRP inneholder produsentens foreslåtte utsalgspriser, som er prisene som varemerkeeeieren anbefaler for produkter som selges til kunder.  Nye prislister kan legges til via tilpasning. Verdiene som er oppgitt som standard, må imidlertid ikke endres. Hvis de endres, blir ikke de tilsvarende feltene i forespørsler om spesialpris fylt ut ved å bruke prislister.
Status	Den gjeldende statusen for prislister (Pågår eller Publisert). Standardverdien for alle nye prislister er Pågår. Når en prisliste kan bli gjort tilgjengelig for brukere, endrer du statusen til publisert.
Valuta	Valutatypen som brukes for prislister. Alle priser i en prisliste er i den samme valutaen, som defineres når prislister opprettes. Når du lagrer den nye prislisterposten, blir dette feltet skrivebeskyttet, og ytterligere oppdateringer av posten er ikke tillatt.
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet prislister, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislister ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret prislister, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislister ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om prislister. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

## Publisere prislister

Når en prisliste er oppdatert av administratoren, kan den publiseres til brukere og brukes til å opprette forespørsler om spesialpris.

### *Slik publiserer du en prisliste*

- 1 Velg en prisliste du vil publisere, under Prislister i administrasjonsområdet Innholdshåndtering.  
Hvis du vil ha opplysninger om hvordan du velger forespørsler om spesialpris, se [Søke etter poster](#) (på side 42).
- 2 Klikk på Rediger på siden Prislisterdetaljer.
- 3 Velg Publisert på menyen Status på siden Rediger prisliste.
- 4 Klikk på Lagre.

Når du endrer statusen til Publisert, skjer følgende:

- Prislister blir tilgjengelig for å velges i plukkeappleten for prislister og kan knyttes til et firma eller en partnerorganisasjon.

- Hvis prislisen er knyttet til en kunde eller partner ved en forespørsel om spesialpris, brukes prislisen til å fylle ut produsentens foreslåtte utsalgspris (MSRP) og partnerens innkjøpspris når et produkt for spesialprising opprettes.
- Ved forespørselen om spesialpris brukes sluttkundens prisliste til det første og eierpartnerens prisliste til det andre. Følgende betingelser må også være oppfylt:
  - Prislisen som er knyttet til sluttkunden, er av typen MSRP, og prislisen som er knyttet til eierpartneren, er av typen DIST COST.
  - Status for prislisen er Publisert.
  - Produktet som legges til ved forespørselen om spesialpris, finnes i denne prislisen.
  - Startdatoen for forespørselen om spesialpris er mellom datoene for Gyldig fra/til i prislisen (og for linjeartikkelen i prislisen).

## Legge til linjeartikler i prisliste

Når du har opprettet en prisliste, legger du til produkter i den. Hver prisliste kan bestå av flere produkter, men ett enkelt produkt kan bare være oppført én gang.

### *Slik legger du til et produkt i en prisliste*

- 1 Klikk på et prislisnavn på listesiden Prisliste.
- 2 Klikk på legg til under Linjeartikkel i prisliste på detaljsiden Prisliste.
- 3 Fyll ut opplysningene på siden Rediger linjeartikkel i prisliste.

**Merknad:** Du kan også få tilgang til siden Rediger linjeartikkel i prisliste fra en side for produktredigering.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysningene for linjeartikler i prisliste. En selskapsadministrator kan legge til, gi nytt navn til eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
<b>Nøkkelopplysninger om prisliste</b>	
Prisliste	Navnet på prislisen.
Produkt	Velg produktet for linjeartikkelen i prisliste.
Gyldig fra	Datoen som starter perioden der den angitte prislisen er gyldig. Denne dato må være innen datoene for Gyldig fra og Gyldig til for prislisen.
Gyldig til	Datoen som avslutter perioden der den angitte prislisen er gyldig. Hvis dette feltet er tomt, er den ingen slutt for når prislisen er gyldig.
Pristype	Angir pristypen (for eksempel Standard, Gjentakende og så videre). Dette feltet er tilgjengelig for fremtidig bruk. Gjeldende standardverdi er Standard.
Listepris	Prisen for linjeartikkelen under den angitte gyldige perioden.

Felt	Beskrivelse
<b>Tilleggsopplysninger</b>	
Opprettet	Navnet på personen som opprettet prislisen, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisen ble opprettet.
Endret	Navnet på personen som sist endret prislisen, i tillegg til datoen og klokkeslettet da prislisen ble nylig endret.
Beskrivelse	Tilleggsopplysninger om prislisen. Dette feltet har en begrensning på 2 000 tegn.

## Administrere selskapets vedlegg

I området Innholdshåndtering på hjemmesiden for administrasjon har du tilgang til siden Håndter vedlegg, der du kan vise vedlegg.

**MERKNAD:** Siden Håndter vedlegg inneholder bare vedlegg som er koblet til overordnede poster via det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg. Siden Håndter vedlegg inneholder ikke vedlegg som er koblet til overordnede poster via egendefinerte vedleggsposttyper, eller vedlegg som er lagt til i poster via vedleggsfelt. Hvis du vil ha en oversikt over posttypene som støtter det forhåndskonfigurerte relaterte elementet Vedlegg, se [Om vedleggskonfigurasjoner](#) (på side 1150).

Du kan finne ut følgende ved å se gjennom vedleggene:

- Hvilke filvedlegg som tar opp mye lagringsplass

- Hvilke filer som har blitt lagt ved flere ganger

Hvis en fil er vedlagt mer enn én gang, kan du vurdere å plassere vedlegget på en felles, delt plassering og instruere brukerne om å erstatte vedlegg med banen til disse filene.

- Hvilke brukere som må bli påminnet om lagringsproblemene for store vedlegg

**Før du begynner.** Når du skal utføre prosedyrene for å håndtere vedlegg, må rollen din ha rettigheten Håndter vedlegg.

### Slik viser du vedlegg

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.

- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering under Innholdshåndtering.

- 3 Klikk på koblingen Håndter vedlegg under Håndter vedlegg.

- 4 Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil vise vedlegget, velger du Vis på postnivåmenyen for vedlegget. Dette åpner filen eller tar deg til URL-adressen.

- Hvis du vil slette vedlegget, velger du Slett på postnivåmenyen for vedlegget. Den slettede filen eller URL-adressen flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen etter 30 dager.
- Hvis du vil erstatte filen eller URL-adressen, klikker du på Erstatt. Angi nødvendige opplysninger på siden Rediger, og lagre deretter posten.

For fullstendige instruksjoner, se [Legge ved filer og URL-adresser for poster](#) (se "Knytte filer og URL-adresser til poster" på side 96).

- Hvis du vil begrense vedleggspostene som vises i listen, klikker du på rullegardinmenyen og endrer valget.

Rullegardinlisten inneholder standardlister som distribueres med applikasjonen.

## Sette opp vurderingsskript

Du kan sette opp vurderingsskript for å hjelpe brukerne med å følge konsekvente prosesser når de samler inn data og tar beslutninger. Vurderingsskriptene kan brukes til å kvalifisere kundeemner, vurdere salgsmuligheter, rettlede kundeservicesamhandlinger, undersøke kundetilfredshet og så videre. Vurderingsresponsene gis poeng, vektlegges og sammenlignes med en angitt grenseverdi for å fastslå et passende utfall eller en aktuell handling.

Med Oracle CRM On Demand kan du sette opp vurderingsskript som gjør at selskapet kan gjøre følgende:

- Automatisere kvalifiseringen av kundeemner.
- Vurdere salgsmuligheter (ved å håndheve en salgsmetodikk i selskapet).
- Kjøre undersøkelser av kundetilfredshet for kontaktperson- og serviceforespørselsposter.
- Bruke samtalemanuskript for serviceforespørselsposter.
- Registrere aktivitetsopplysninger for et salgsbesøk, en oppgave eller en avtale.

Hvis du vil finne ut mer om vurderingsskript eller se trinnvise instruksjoner for hvordan du oppretter vurderingsskript, kan du se følgende:

- [Om vurderingsskript](#) (på side 1540)
- [Opprette vurderingsskript](#) (på side 1544)

## Om vurderingsskript

Et *vurderingsskript* er en serie med spørsmål som hjelper brukere med å samle inn kundedata. Vurderingsskript kan brukes til å kvalifisere kundeemner, vurdere salgsmuligheter, rettlede kundeservicesamhandlinger, undersøke kundetilfredshet, registrere aktivitetsopplysninger og så videre.

Du kan gi resultat til kundesvar, vektlegge spørsmål forskjellig og angi terskelverdier for å ta beslutninger. I tillegg kan du tilordne felt som er brukt under vurderingen, til den overordnede posten og senere kjøre rapporter og analyser basert på disse feltene.



## Hvordan brukes vurderingsskript?

Prosessen med å bruke et vurderingsskript vises nedenfor:

- 1 Brukeren starter et vurderingsskript fra en postdetaljside. De aktuelle vurderingsskriptene (bestemmes av de angitte feltverdiene for posten) er oppført på postdetaljsiden. Brukeren kan også søke etter andre vurderingsskript om nødvendig.
- 2 Når brukeren arbeider seg gjennom vurderingsspørsmålene, samler han/hun inn kritiske kundeopplysninger, for eksempel detaljer om kvaliteten på et salgskundeemne, og velger riktig svar på hvert spørsmål fra en rullegardinliste med valg.
- 3 Et resultat beregnes automatisk basert på svarene, og posten oppdateres. Et kundeemne kan for eksempel klassifiseres som kvalifisert eller avvist.
- 4 Svarene på spørsmålene tilordnes som feltverdier i posten, slik at svarene er enkelt tilgjengelige for rapportering.
- 5 De fullførte vurderingene lagres og kan åpnes i delen for relaterte poster i den overordnede posten.

## Hvilken type vurderingsskript bør du opprette?

Du kan konfigurere fem forskjellige typer vurderingsskript. Hver skripttype passer for en bestemt oppgave. Bruk skripttypene på følgende måte:

- **Kontaktpersonskript:** Bruk denne typen til å kjøre undersøkelser av kundetilfredshet med enkeltstående kontaktpersoner.
- **Kvalifisering av kundeemne:** Bruk denne typen til å hjelpe selgere med å identifisere de kvalifiserte kundeemnene. Ved bruk av et skript for denne oppgaven reduseres behovet for opplæring, og det fremmer konsekvent kvalifisering av kundeemner.
- **Salgsmulighetsvurdering:** Bruk denne typen til å bygge inn salgsmetodikker og hjelpe selgere med å vurdere salgsmulighetene, slik at du kan justere salgsstrategiene mens de arbeider med avtaler.
- **Serviceforespørsel - skript:** Bruk denne typen til å hjelpe servicerepresentanter med å vurdere serviceforespørsler, for eksempel når de skal bestemme prioriteten eller eskaleringsbanen for forespørselen. Ved bruk av et skript for denne oppgaven reduseres behovet for opplæring, og det fremmer konsekvent kundeservice.
- **Serviceforespørsel - undersøkelse:** Bruk denne typen til å håndtere undersøkelser av kundetilfredshet (som er knyttet til en bestemt servicehendelse).
- **Aktivitetsvurdering:** Bruk denne typen til å registrere nyttige opplysninger om kontaktperson- og firmabesøk.

Hver vurderingstype er knyttet til en tilsvarende posttype: Kontaktperson, Kundeemne, Salgsmulighet, Serviceforespørsel, Salgsbesøk, Avtale eller Oppgave. Om nødvendig kan du opprette flere vurderinger av hver type og fremlegge det aktuelle skriptet for brukeren. Skriptet er basert på de angitte postkriteriene.

## Prosessen for å opprette vurderingsskript

Du må utføre flere oppgaver for å konfigurere et vurderingsskript.

### 1 Tilpass filtrene for vurderingsskript.

Med filtrene kan du definere kriteriene som brukes til å finne den passende vurderingen for en oppgave, basert på de angitte postfeltverdiene.

Et vurderingsskript for kvalifisering av kundeemne kan for eksempel konfigureres med disse filtrene:

- Firmanivå = Gull
- Segment = L
- Område = Vest

Når en bruker deretter starter et vurderingsskript fra en kundeemnepost med de tilsvarende verdiene, vises det riktige skriptet for kvalifisering av kundeemne.

Alle vurderingsskripttyper bruker de fire samme filterfeltene, der hvert har en definert plukklister med verdier. Hvis du vil tilpasse filtrene, må du gjøre følgende:

- a Skriv inn visningsnavnene for filterfeltene og angi plukklisterverdiene for hver posttype du vil opprette et vurderingsskript for.

For flere opplysninger, se [Opprette vurderingsskript](#) (på side 1544).

- b Legg til filterfeltene i sideoppsettene for hver posttype du vil opprette et vurderingsskript for.

### 2 Opprett vurderingsskriptet:

- a Angi skriptdetaljene.
- b Legg til kriterier (spørsmål) i skriptet.
- c Legg til en liste over potensielle svar for hvert spørsmål.

For flere opplysninger om disse trinnene, se [Opprette vurderingsskript](#) (på side 1544).

### 3 Gi brukere tilgang til skriptet:

- a Konfigurer brukerrollen og tilgangsprofilene for hver brukerrolle som må bruke vurderingsskript:

- **Opprette vurderinger.** For at en bruker skal kunne opprette vurderingsskript, må du gi brukerens rolle tilgang til posttypen Vurdering, noe som betyr at innstillingen på tilgangsnivå for standard og eiers tilgangsprofiler for brukerens rolle minst må angis til Lese/redigere for posttypen Vurdering. Det må også være merket av for Har tilgang og Kan opprette for innstillingene for tilgang til posttypen for rollen for posttypen Vurdering.
- **Vise vurderinger.** For at en bruker skal kunne vise detaljene for en vurdering, må du gi brukerens rolle lesetilgang til posttypen Vurdering, noe som betyr at innstillingen på tilgangsnivå for standard og eiers tilgangsprofiler for brukerens rolle minst må angis til Skrivebeskyttet for posttypen vurdering. Det må også være merket av for Har tilgang og Kan lese alle poster for innstillingene for tilgang til posttypen for rollen for posttypen Vurdering.

For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer brukerroller, se [Legge til roller](#) (på side 1221). For flere opplysninger om hvordan du konfigurerer tilgangsprofiler, se [Sette opp tilgangsprofiler](#) (på side 1212).

- b** For hver posttype som du har opprettet vurderingsskript for (kontaktpersoner, kundeemner, salgsmuligheter eller serviceforespørsler), legger du til den aktuelle vurderingsskriptdelen i opplysningene som vises på postdetaljsiden. For flere opplysninger om hvordan du tilpasser sideoppsett, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

## Eksempel på et vurderingsskript

Et vanlig skript som en selskapsadministrator kan ønske å konfigurere, er Kvalifisering av kundeemne, som brukes til å finne ut om et kundeemne skal kvalifiseres eller avvises.

Tabellen nedenfor viser eksempelverdier som kan brukes for et slikt skript.

Skriptfelt	Eksempelverdi
Type	Kvalifisering av kundeemne
Terskelresultat	50
Utfallsverdi hvis terskelen nås	Kvalifisert
Utfallsverdi hvis terskelen ikke nås	Diskvalifisert
Felt som utfallsverdien skal tilordnes til	Beskrivelse

**ADVARSEL:** Hvis et skript for kvalifisering av kundeemner prøver å angi Kvalifisert som verdi i feltet Status for et kundeemne, er ikke dette mulig med mindre feltene Vurdering og Selger for kundeemnet er fylt ut. Hvis disse feltene ikke er fylt ut, vises en feilmelding, og det forutsettes at kundeemnet ikke har oppnådd terskelverdien. Feltet Status oppdateres deretter i henhold til resultatene som er definert i skriptet for kundeemner som underskrider terskelverdien.

Enkelte eksempler på kriterier for skriptet Kvalifisering av kundeemne vises i tabellen nedenfor.

Kriterier	Vekt
Hva er budsjettets nåværende tilstand?	50
Hva driver tidslinjen for dette prosjektet?	25
Når er det planlagt å ta en beslutning?	25

Eksempler på svar og resultater for spørsmålet "Hva er budsjettets nåværende tilstand?" vises i tabellen nedenfor.

Svar	Resultat
Budsjett godkjent	100
Budsjett avvist	0

Resultatet for hvert kriterium beregnes ved å gange vekten for kriteriet med resultatet for svaret, der vekten er en prosentverdi. Hvis en bruker i dette eksemplet velger svaret Budsjett godkjent, beregnes resultatet for spørsmålet slik:

$$(0,5 * 100) = 50$$

Det totale resultatet for skriptet er summen av resultatene for alle kriterier. Hvis det endelige utfallet av skriptet overholder eller overskrider terskelen som er definert i skriptet, angis verdien i feltet Beskrivelse på

siden Kundeemnedetaljer til Kvalifisert. Hvis resultatet er lavere enn terskelen, settes verdien i feltet til Diskvalifisert.

Når vurderingsresultater beregnes, gjelder følgende regler:

- Resultater for enkeltstående spørsmål rundes av til én desimal.
- Det totale vurderingsresultatet rundes av til nærmeste heltall.
- Avrundingsreglene er basert på standard matematiske regler, slik at en desimalverdi lavere enn 0,5 rundes ned, mens en desimalverdi på 0,5 eller høyere rundes opp.

## Opprette vurderingsskript

Når du skal tilpasse filtre for vurderingsskript og opprette et vurderingsskript, følger du trinnene i dette emnet.

### Før du begynner:

- Når du skal utføre denne prosedyren, må rollen din ha rettigheten Administrer vurderinger.
- Om nødvendig kan du tilpasse plukklisteverdiene og feltene du vil bruke som en del av vurderingskriteriene. Du kan for eksempel legge til tilpassede felt for å vise opplysninger som er samlet inn under et kundeintervju. Når du konfigurerer skriptet, kan du tilordne svarene til disse tilpassede feltene.

Pass på at du legger til nye felt i sideoppsettet for posten. For instruksjoner, se [Tilpasse statiske sideoppsett](#) (på side 1102).

**MERKNAD:** Du kan ikke oversette komponentene i vurderingsskript direkte i Oracle CRM On Demand. Hvis du vil bruke et vurderingsskript på flere språk, må du opprette en versjon av skriptet på hvert språk.

Du kan bruke filtre for vurderingsskript til å finne ut hvilket skript som passer å fremlegge for en bruker for en oppgave, basert på angitte postkriterier. Prosedyren nedenfor beskriver hvordan du tilpasser filtre for vurderingsskript.

### Slik tilpasser du filtre for vurderingsskript (valgfritt)

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Applikasjonstilpasning.
- 3 Klikk på Vurdering under Posttypeoppsett.
- 4 Klikk på Feltinnstillinger for vurdering.
- 5 Klikk på Rediger, og rediger kolonnen Vist navn for hvert av filterne 1, 2, 3 og 4.
- 6 Klikk på Rediger plukkliste for hvert felt, og konfigurer verdiene for plukklisten.

**TIPS:** Hold standardverdien <Ingen verdier> øverst i plukklistevalgene, med mindre du ønsker å tvinge de ansatte til å velge noe fra plukklisten.

- 7 Lagre posten.

- 8 Hvis du vil endre disse feltnavnene på postsidene som de ansatte bruker, går du til delen Feltinnstillinger og velger posttypene du kjører vurderingsskript med: kontaktpersonfelt, kundeemnefelt eller serviceforespørselsfelt.

**MERKNAD:** De samme plukkisteverdiene som du konfigurerer for vurderingsfelt, vises i disse andre postene. Du kan imidlertid tilpasse visningsnavnet for disse feltene for hver posttype.

### *Slik oppretter du et vurderingsskript*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Innholdshåndtering.
- 3 Klikk på koblingen Vurderingsskript.
- 4 Klikk på Ny vurdering på siden Vurderingsliste.
- 5 Fyll ut opplysningene på siden Rediger vurdering.

Tabellen nedenfor beskriver feltopplysninger for vurderinger. En administrator kan legge til, endre navn på eller slette felt. Feltene du ser, kan derfor avvike fra feltene i denne tabellen.

Felt	Beskrivelse
Navn	Begrenset til 50 tegn.  Bruk et beskrivende navn som inkluderer formålet med skriptet. Hvis de ansatte i selskapet bruker flere språk, inkluderer du språket i skriptnavnet.
Type	Bestemmer posttypen som skriptet er knyttet til. Standardverdiene er Kontaktpersonskript, Kvalifisering av kundeemne, Salgsmulighetsvurdering, Serviceforespørsel - skript, Serviceforespørsel - undersøkelse og Aktivitetsvurdering.
Aktiv	Bare skript som er aktive og tilgjengelige for brukere.
Filter 1, 2, 3, 4	Viser navnet du har angitt for vurderingskategorien.
Terskelresultat (1-100)	Brukes til å beregne utfallet av skriptene. Hvis resultatet for skriptet er høyere enn terskelen, er utfallet oppfylt.
Felt som resultatet skal tilordnes til	Fastslår i hvilket felt resultatet i den overordnede posten skal vises.
Utfallsverdi hvis terskelen nås	(Valgfritt) Fastslår verdien som skal vises hvis utfallet er oppfylt. Hvis for eksempel et kundeemne oppfyller kriteriene for kvalifisering, kan <i>Kvalifisert</i> vises i dette feltet.
Utfallsverdi hvis terskelen ikke nås	(Valgfritt) Fastslår verdien som skal vises hvis terskelen ikke er oppfylt. Hvis for eksempel et kundeemne ikke oppfyller kriteriene for kvalifisering, kan <i>Avvist</i> vises i dette feltet.
Felt som utfallsverdien skal	(Valgfritt) Fastslår i hvilket felt utfallet i den overordnede posten

Felt	Beskrivelse
tilordnes til	skal vises når skriptet er fullført.
Fjern kommentarboks	Merk av i denne boksen hvis du vil fjerne muligheten for å legge til kommentarer når en vurdering gjennomføres. Hvis det ikke er merket av i denne boksen, er en kommentarboks synlig, og du kan legge inn en kommentar mens du arbeider med en vurdering.
Svarkontroll	Bestemmer hvilken kontroll som skal brukes når det legges til svar i vurderingskriterier. Valgene er Rullegardin og Valgknapp.

**MERKNAD:** Et vurderingsskript må være aktivt og ha minst ett kriterium definert før det vises på siden Postdetaljer.

- 6 Klikk på Lagre.
- 7 Klikk på Ny eller Rediger under Kriterier på siden Vurderingsdetaljer.
- 8 Fyll ut opplysningene på siden Kriterier.

Tabellen nedenfor beskriver feltene du fyller ut for kriteriene.

Felt	Beskrivelse
Rekkefølge	Bestemmer rekkefølgen for spørsmålene som vises til en bruker, når brukeren gjennomfører vurderingen.
Kriterienavn	Et kort, beskrivende navn som oppsummerer spørsmålet. Feltet har en grense på 20 tegn.
Spørsmål	Et spørsmål som brukeren svarer på. Feltet har en grense på 50 tegn.
Vekt	En prosentverdi mellom 0 og 100 som indikerer viktigheten av spørsmålet. Summen av vektene for alle spørsmål må være lik 100.
Tilordne svar til felt	Angi et felt i den overordnede posten for å tilordne svaret til spørsmålet i feltet Spørsmål. Ved tilordning av svar til den overordnede posten blir verdiene tilgjengelige for integrering, rapportering og lister.

- 9 Klikk på hvert kriterienavn på siden Vurderingsdetaljer, og klikk deretter på Ny eller Rediger under Svar.
- 10 Fyll ut opplysningene på hver svarside:

Felt	Beskrivelse
Rekkefølge	Bestemmer rekkefølgen for svarene som vises til en bruker, når brukeren gjennomfører vurderingen.
Svar	Skriv inn et gyldig svar som brukeren kan velge for spørsmålet. Grensen er på 30 tegn.

Felt	Beskrivelse
Resultat	Antallet poeng som er knyttet til svaret.  Resultatet for det valgte svaret ganges med vekten for det tilknyttede spørsmålet for å finne det totale resultatet for spørsmålene og svarene.

**11** Lagre endringene.

**MERKNAD:** Hver brukerrolle som må bruke vurderingsskript, må konfigureres til å gi tilgang til vurderingsskript. For opplysninger om innstillingene som kreves for brukerrollen, se [Om vurderingsskript](#) (på side 1540).

**TIPS:** Pass på at hver rolle har et sideoppsett som inkluderer de nye feltene du har lagt til for vurderingen.

## Håndtering av naturvitenskap

Dette emnet inneholder opplysninger om sletting og håndtering av smartbesøksmaler.

Hvis du vil ha flere opplysninger, se [Håndtere smartbesøk](#) (se "[Administrere smartbesøk](#)" på side 1547).

## Administrere smartbesøk

Du kan administrere smartbesøk hvis din brukerrolle har det nødvendige tilgangsnivået for posttypen Smartbesøk (enten Standard eller Eiertilgang). Du kan vise, redigere og oppdatere detaljer og linjeartikler som er knyttet til et smartbesøk, fra siden Håndter maler for smartbesøk. Etter redigeringen kan den reviderte smartbesøksmalen brukes etter behov, og lagres som enten en felles eller privat mal.

**MERKNAD:** Du kan ikke duplisere smartbesøksmaler. Alle smartbesøksmaler må være unike.

### *Slik administrerer du smartbesøk*

- 1 Klikk på den globale koblingen Administrasjon øverst til høyre på enhver side.
- 2 Klikk på koblingen Administrasjon av smartbesøk.
- 3 På siden Håndter maler for smartbesøk gjør du følgende:
  - Hvis du vil gå gjennom smartbesøket, klikker du på koblingen i kolonnen Emne.
  - Hvis du vil slette smartbesøket, klikker du på Slett i den aktuelle raden.
  - Hvis du vil redigere detaljene for et smartbesøk, klikker du på Rediger i den aktuelle raden.

Hvis du vil ha opplysninger om felt på siden Rediger besøk, se [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130).

- Hvis du vil redigere en linjeartikkel for smartbesøk, klikker du på koblingen i kolonnen Emne, går til ønsket område på siden Detaljer om smartbesøk og klikker på Rediger ved siden av den aktuelle linjeartikkelen.
- Hvis du vil slette en linjeartikkel for smartbesøk, klikker du på koblingen i kolonnen Emne, går til ønsket område på siden Detaljer om smartbesøk og klikker på Slett ved siden av den aktuelle linjeartikkelen.
- Hvis du vil legge til en ny linjeartikkel i smartbesøket, klikker du på koblingen i kolonnen Emne.  
Hvis du vil ha flere opplysninger om hvordan du legger til linjeartikler i et smartbesøk, se oppgavene nedenfor.
- Reviderte smartbesøksmaler kan brukes på vanlig måte og lagres som enten felles eller private maler. Dette er beskrevet i følgende oppgaver i [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130):
  - Slik sporer du et salgsbesøk til en kunde
  - Slik lagrer du besøksopplysninger som en mal

**4** Klikk på knappen Meny på siden Håndter maler for smartbesøk.

Tabellen nedenfor beskriver oppgavene du kan utføre via knappen Meny på siden Håndter maler for smartbesøk.

Hvis du vil gjøre dette	Følg denne fremgangsmåten
Bunketilordne bok	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Bunketilordne bok. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Tilordne poster til bøker</a> (på side 1250).
Begrense liste	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Begrens liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).
Lagre liste	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Lagre liste.
Vise listefilter	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Vis listefilter. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Siden Vis liste</a> (på side 82).
Håndtere lister	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Håndter lister. Følg fremgangsmåten for den aktuelle oppgaven, som er beskrevet i <a href="#">Siden Håndter lister</a> (på side 81).
Opprette nye lister	Klikk på Meny på tittellinjen på siden Håndter maler for smartbesøk, og velg Opprett ny liste. Følg fremgangsmåten som er beskrevet i <a href="#">Opprette og begrense lister</a> (på side 75).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler produktdetaljopplysninger til en smartbesøkspost.

***Slik kobler du produktdetaljopplysninger til en smartbesøkspost***

- 1** Rull ned til området Detaljer om produkter på siden Detaljer om smartbesøk, og klikk på Ny.



**MERKNAD:** Hvis området Detaljer om produkter ikke er synlig på siden Detaljer om smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Detaljer om produkter i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for produktdetaljer.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger detaljer om produkter, se følgende oppgave i [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130): Slik kobler du produktdetaljøpplysninger til en besøkspost.

- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for produktdetaljer i smartbesøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler opplysninger om leverte prøver til en smartbesøkspost.

#### *Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en smartbesøkspost*

- 1 Rull ned til området Leverte prøver på siden Detaljer om smartbesøk, og klikk på Ny.

**MERKNAD:** Hvis området Leverte prøver ikke er synlig på siden Detaljer om smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Leverte prøver i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på redigeringssiden for leverte prøver.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger leverte prøver, se følgende oppgave i [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130): Slik kobler du opplysninger om leverte prøver til en besøkspost.

- 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for leverte prøver i smartbesøksposten.

Hvis du vil ha flere opplysninger om leverte prøver, se [Levere prøver under et salgsbesøk](#) (på side 492).

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en smartbesøkspost.

#### *Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en smartbesøkspost*

- 1 Rull ned til området Reklameartikler på siden Detaljer om smartbesøk, og klikk på Ny.

**MERKNAD:** Hvis området Reklameartikler ikke er synlig på siden Detaljer om smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Reklameartikler i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

- 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Rediger levert reklameartikkel.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger levert reklameartikkel, se følgende oppgave i [Spore salgsbesøk til kunder](#) (på side 130): Slik kobler du reklameartikler, opplæringsartikler eller andre markedsføringsartikler til en besøkspost.

### 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere linjeartikler for reklameartikler i smartbesøksposten.

Fremgangsmåten nedenfor viser hvordan du kobler bokopplysninger til en smartbesøkspost.

### *Slik kobler du bokopplysninger til en smartbesøkspost*

#### 1 Rull ned til området Bøker på siden Detaljer om smartbesøk, og klikk på Ny.

**MERKNAD:** Hvis området Bøker ikke er synlig på siden Detaljer om smartbesøk, klikker du på koblingen Rediger oppsett øverst til høyre på siden og legger til området Bøker i sideoppsettet. Kontakt selskapsadministratoren hvis området ikke er tilgjengelig for tilføyning i sideoppsettet.

#### 2 Legg inn de nødvendige opplysningene på siden Bøker.

Hvis du vil ha flere opplysninger om feltene på siden Rediger bøker, se [Bokfelt](#) (på side 1252).

#### 3 Lagre posten.

Gjenta denne fremgangsmåten hvis du vil legge til flere boklinjeartikler i smartbesøksposten.

## Expression Builder

Klikk på et emne for å vise opplysninger om Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) og hvordan du bruker det:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Om uttrykk](#) (på side 1554)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 1556)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på side 1559)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)
- [Eksempler i Expression Builder](#) (på side 1611)

## Om Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) er et verktøy for å implementere forretningsregler ved hjelp av uttrykk. Et uttrykk er en gyldig kombinasjon av en eller flere operatorer, funksjoner, felt og litteraler som kan evalueres av Oracle CRM On Demand.

Expression Builder brukes i følgende områder i Oracle CRM On Demand:

- Avansert felthåndtering, i følgende sammenhenger:
  - Konfigurere egenskaper for feltvalidering i et felt
  - Angi standard feltverdier

Når du definerer valideringer på feltnivå og standard feltverdier, kan en selskapsadministrator opprette fleksible uttrykk for å dekke et mangfold av forretningsregler. For flere opplysninger om feltvalidering og standardverdier, se [Om felthåndtering](#) (på side 1078).

- Arbeidsflytregler, i følgende sammenhenger:
  - Konfigurere betingelser for arbeidsflytregler
  - Konfigurere handlinger for å sende e-post
  - Konfigurere handlinger for å oppdatere verdier

På arbeidsflytsidene kan en selskapsadministrator konfigurere arbeidsflytregler som evalueres når en post oppdateres, opprettes eller slettes. Uttrykk brukes til å definere både betingelsene for reglene og handlingene som utføres via reglene. For flere opplysninger om arbeidsflytregler, se [Om arbeidsflytregler](#) (på side 1261).

**MERKNAD:** Expression Builder kan kontrollere syntaksen i et uttrykk, men det kan ikke kontrollere om et uttrykk er matematisk, logisk eller semantisk nøyaktig.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Om uttrykk](#) (på side 1554)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 1556)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på side 1559)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)
- [Eksempler i Expression Builder](#) (på side 1611)

## Bruke Expression Builder

I Oracle CRM On Demand kan du bruke Expression Builder der du ser ikonet *fx* ved siden av en tekstboks. Hvis du klikker på ikonet, åpnes Expression Builder i et eget vindu.

### *Slik bygger du et uttrykk*

- 1 Klikk på ikonet *fx* for å åpne Expression Builder.

- 2 Velg feltene og funksjonene fra listene i Expression Builder, eller skriv inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

Når du velger et felt fra listen, limes feltet inn i redigeringsprogrammet for uttrykk. Når du for eksempel velger CloseDate fra listen over salgsmulighetsfelt, limes <CloseDate> inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren har gitt nytt navn til et felt, viser feltplukklisten det nye feltnavnet. Det er imidlertid det opprinnelige feltnavnet (det vil si det tilsvarende XML-navnet) som limes inn i redigeringsprogrammet for uttrykk.

Parentesene rundt feltnavnet angir at verdien for det bestemte feltet vil bli evaluert og returnert i den spesifikke datatypen. Se tabellen nedenfor for flere opplysninger om valg av felt og feltverdier.

- 3 Rediger uttrykket ved å legge til operatører og litteraler etter behov.

**MERKNAD:** Hvis du vil at uttrykket skal fastsette om et plukklistefelt har en bestemt verdi, skriver du ikke inn verdien i uttrykket. Skriv for eksempel ikke inn [<AccountType>] = "Customer". Velg i stedet plukklistefeltet fra listen, og klikk på koblingen Vis akseptable verdier i Expression Builder. Velg verdien du vil bruke i uttrykket, fra verdiene som vises. Uttrykket ser omtrent slik ut:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Valgfritt) Klikk på Kontroller syntaks, og foreta deretter eventuelle korrigeringer.

- 5 Lagre uttrykket.

Tabellen nedenfor beskriver Expression Builder.

Grensesnittelement	Beskrivelse
Felt for <i>posttype</i>	<p>Angir en kontekstspesifikk plukkliste med felt (fra kontekstposttypen) som er tillatt i et uttrykk. Hvis selskapsadministratoren har gitt noen felt nytt navn, viser feltplukklisten de nye feltnavnene.</p> <p>Legg merke til følgende punkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis du oppretter en arbeidsflytregel eller handlinger som er knyttet til en arbeidsflytregel, er kontekstposttypen posttypen som er angitt i definisjonen av arbeidsflytregelen. Hvis du for eksempel oppretter meldingsteksten i en e-postmelding som skal sendes som en handling i en arbeidsflytregel for en serviceforespørselspost, er kontekstposttypen for Expression Builder Serviceforespørsel.</li> <li>I avansert felthåndtering er kontekstposttypen posttypen som er overordnet feltet der uttrykket opprettes. Når du for eksempel definerer feltvalidering i et salgsmulighetsfelt, er kontekstposttypen for Expression Builder Salgsmulighet.</li> </ul>
Vis akseptable verdier	<p>Når du har valgt et felt fra feltplukklisten, klikker du på Vis akseptable verdier for å vise de akseptable verdiene for det aktuelle feltet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis det valgte feltet er et plukklistefelt, viser Vis akseptable verdier alle valgene som er konfigurert for den aktuelle</li> </ul>

Grensesnittelement	Beskrivelse
	<p>plukklisten.</p> <p>Du kan bare velg ett valg om gangen. Når du angir et valg, fører det til definisjon av en oppslagsfunksjon som kan brukes i et uttrykk.</p> <p>■ Hvis det valgte feltet ikke er et plukklistefelt, viser Vis akseptable verdier et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.</p>
Funksjoner	Angir en rullegardinliste med spesialfunksjonene som er tilgjengelige for å endre, trekke ut eller behandle data i et uttrykk. Hvis du vil ha en liste over de tilgjengelige funksjonene, se <a href="#">Funksjoner i Expression Builder</a> (på side 1564).
Uttrykk	<p>En redigerbar tekstboks med flere linjer som viser uttrykket.</p> <p>Hvis du vil ha opplysninger om den maksimalt støttede lengden for et uttrykk, se <a href="#">Om uttrykk</a> (på side 1554).</p> <p>Felt og funksjoner du velger fra plukklistene, vises i redigeringsprogrammet for uttrykk. Du kan også skrive inn uttrykk direkte i redigeringsprogrammet for uttrykk.</p> <p>Uttrykkssyntaksen viser alltid de språkuavhengige feltnavnene. (Et språkuavhengig navn er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.) For egendefinerte felt vises feltnavn i uttrykket med integreringsetiketter knyttet til de språkuavhengige navnene.</p>
Syntaksveiledning	Viser emnet Expression Builder i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand.
Prøveuttrykk	Viser emnet nedenfor, Eksempler i Expression Builder, i elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand.
Kontroller syntaks	Validerer syntaksen for uttrykket du opprettet.
Lagre	Lagrer uttrykket.
Avbryte	Lukker vinduet i Expression Builder uten å lagre endringene.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Om uttrykk](#) (på side 1554)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på side 1556)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på side 1559)

- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)
- [Eksempler i Expression Builder](#) (på side 1611)

## Om uttrykk

Et uttrykk er en gyldig kombinasjon av en eller flere operatører, funksjoner, felt og litteraler som kan evalueres av Oracle CRM On Demand. Dette emnet inneholder opplysninger om uttrykkslengde, betingede uttrykk og valideringsuttrykk.

### Uttrykkslengde

For meldingsteksten i en e-post som er konfigurert via handlingen for å sende e-post for en arbeidsflytregel, er den maksimale lengden som støttes for et uttrykk, 2000 tegn inkludert mellomrom. Du kan sette inn et linjeskift i e-postmeldingen ved å trykke på Enter. Et linjeskift telles som to tegn i tekstboksen.

I alle andre tilfeller der Expression Builder brukes, er den maksimale lengden som støttes for et uttrykk, 1024 tegn inkludert mellomrom.

Du må også kontrollere at det totale antallet tegn i feltet der du lagrer uttrykket, ikke overskrider grensen for dette feltet. I arbeidsflytfeltene nedenfor er tre prosenttegn (%%%) plassert før og etter funksjoner og feltnavn:

- Feltene Emne og Meldingstekst i en e-post som er konfigurert via handlingen for å sende e-post
- Feltene Emne og Beskrivelse i en oppgave som er konfigurert via handlingen for å opprette oppgave

Prosenttegnene indikerer at funksjonen eller feltnavnet skal konverteres til en tekstverdi. Hvert prosenttegn telles som ett tegn i feltet der uttrykket lagres.

Hvis du skriver inn en funksjon eller et feltnavn direkte i feltet, må du skrive inn tre prosenttegn før og etter den/det. Hvis du bruker Uttrykksverktøy til å bygge inn en funksjon eller et feltnavn, legges prosenttegnene til automatisk.

Du kan for eksempel bruke Expression Builder til å sette inn følgende feltnavn i meldingsteksten i en e-post i en arbeidsflythandling:

[ <AccountName> ]

Uttrykksverktøy setter inn følgende (totalt 21 tegn) i meldingsteksten i e-posten i arbeidsflythandlingen:

%%[ <AccountName> ]%%

### Litterallengde

Når du sender en streng eller numerisk litteral til en funksjon i Expression Builder, kan ikke litteralen inneholde mer enn 75 tegn, inkludert mellomrom. Hvis en litteral overskrider 75 tegn, vil den forårsake en syntaksfeil i Expression Builder. Når du sender en streng til en funksjon ved å referere til et feltnavn, gjelder ikke grensen på 75 tegn for lengden på verdien i feltet som sendes til litteralen.

Når du oppretter et uttrykk for å angi en standardverdi for et felt, gjelder grensen på 75 tegn for alle strenger eller numeriske litteraler som sendes til en funksjon i uttrykket. Dessuten kan ikke antall tegn i resultatet av uttrykket overskride maksimalt antall tegn som er tillatt i feltet.

## Betingelsesuttrykk

Et betinget uttrykk returnerer alltid en boolsk verdi, for eksempel Sann og Usann, når det evalueres av applikasjonen.

**MERKNAD:** Ja, Nei, Y og N er ikke boolske verdier. Hvis du angir Sann eller Usann som returverdier for funksjoner som **IIf** (på side 1573), returneres Sann og Usann som strenger og ikke som boolske verdier. Bruk av feil boolske verdier i betingede uttrykk kan føre til uforutsigbar virkemåte.

Et uttrykk som brukes i noen av følgende sammenhenger, må være et betinget uttrykk:

- Angi en feltvalideringsregel
- Angi en betingelse i en arbeidsflytregel
- Som den første parameteren i en **IIf** (på side 1573)-funksjon

## Valideringsuttrykk

Valideringsuttrykk brukes til å sørge for at dataene som angis i felt, er gyldige. Et valideringsuttrykk må være et betinget uttrykk.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres når posten opprettes og hver gang feltet oppdateres av en bruker, bortsett fra i følgende tilfeller:

- Et felt blir stående tomt når posten opprettes. Feltvalidering tvinger ikke en verdi til å være obligatorisk.
- Et felt har en ugyldig verdi på forhånd, og den endres ikke når feltet oppdateres.

Hvis et valideringsuttrykk ikke evalueres, eller hvis det evalueres til NULL, genereres ingen feilmelding. En feilmelding genereres bare når valideringsuttrykket mislykkes (det vil si at uttrykket evalueres til USANN).

Et valideringsuttrykk er forskjellig fra andre typer uttrykk ved at det kan begynne med en betinget operator. Hvis for eksempel feltet Firmanavn evalueres av et uttrykk, kan uttrykket begynne med:

```
= 'Acme Hospital'
```

Dette uttrykket vil passere en syntakstest, selv om det ikke er velformulert, fordi Oracle CRM On Demand setter inn navnet på feltet som valideres, før uttrykket hvis det ikke finner et feltnavn i begynnelsen av uttrykket. Du kan også angi valideringsuttrykket på følgende måte:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

der [<AccountName>] er feltet som valideres.

Hvis uttrykket krever at andre felt skal evalueres i tillegg til feltet som valideres, er det standard at den første sammenligningen i uttrykket utføres i feltet som valideres.

Valideringsuttrykk brukes bare i tekstboksen Feltvalidering ved avansert felthåndtering i Oracle CRM On Demand.

## Eksempler på valideringsuttrykk

Eksempel 1: En forretningsprosess krever at lukningsdatoen for en salgsmulighet må være senere enn datoen da salgsmuligheten ble opprettet.

Når du skal implementere denne prosessen, oppretter du et gyldig uttrykk for feltet Lukningsdato (på siden Feltnstillinger for salgsmuligheter) på følgende måte:

> [**<CreatedDate>**]

Du kan også bruke eksemplet nedenfor, men legg merke til at feltet som evalueres (Lukkingsdato) må være det første feltet i uttrykket:

[**<CloseDate>**] > [**<CreatedDate>**]

For opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

Eksempel 2: En forretningsprosess krever at inntekten for en salgsmulighet må være en verdi som ikke er null, når sannsynligheten for salgsmuligheten er 40 % eller høyere.

Forretningsregelen indikerer at avhengigheten gjelder for begge felt, og den kan gjentas på følgende måte:

For en salgsmulighet kan ikke inntekten være null når sannsynligheten er større enn eller lik 40. På samme måte kan ikke sannsynligheten være større enn eller lik 40 hvis inntekten er null.

Et valideringsuttrykk for et felt evalueres når posten opprettes og hver gang feltet oppdateres av en bruker. Siden en oppdatering i feltet Sannsynlighet eller feltet Inntekt kan påvirke begge felt, må du ha valideringsregler både for feltet Sannsynlighet og feltet Inntekt for å implementere forretningsregelen på riktig måte. (For opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).)

Trinnene som kreves for å implementere dette eksemplet, vises nedenfor:

- 1 Konfigurer følgende valideringsregel for feltet Sannsynlighet:

**< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)**

Legg merke til at du ikke bruker prosenttegnet (%).

- 2 Legg til en valideringsfeilmelding, som meldingen nedenfor, i feltet Sannsynlighet:

Inntekten må være større enn 0 når sannsynligheten er større enn eller lik 40 %.

- 3 Konfigurer følgende valideringsregel for feltet Inntekt:

**(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40**

- 4 Legg til en valideringsfeilmelding, som meldingen nedenfor, i feltet Inntekt:

Inntekten må være større enn 0 når sannsynligheten er større enn eller lik 40 %.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Datatyper i Expression Builder

Dette emnet beskriver datatypene i Oracle CRM On Demand, og hvordan de brukes i Expression Builder.

**1556** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19



## Datatyper i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedenfor viser datatypen som returneres når et Oracle CRM On Demand-felt brukes i et uttrykk. Du kan hente verdien i et felt ved å bruke syntaksen [`<feltnavn>`].

Felttype i Oracle CRM On Demand	Returtype i uttrykk
Heltall	Heltall
Plukkliste	Streng
Valuta	Valuta
ID	Streng
Tekst	Streng
Avmerking sboks	Boolsk. Du kan for eksempel bruke [ <code>&lt;Active&gt;</code> ] direkte på steder der betingelser forventes. Du kan også bruke <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> .
Dato	Dato
Dato/klokkeslett	Dato/klokkeslett
Nummer	Nummer

**MERKNAD:** Hvis selskapsadministratoren har gitt nytt navn til felt, viser listen over *posttype* for felt de nye navnene, men uttrykkssyntaksen viser de opprinnelige navnene. For egendefinerte felt brukes integreringsetikettnavnene som selskapsadministratorer kan endre, i uttrykkssyntaksen. Syntaksen er som følger:

[`<CustomTag_ITAG>`] and `FieldValue('<CustomTag_ITAG>')`

## Datatypen Aritmetisk

Når en setning refererer til flere feltverdier og feltene har ulike datatyper, kan rekkefølgen på datatypene ha innvirkning på beregningen. Når en operator (en annen enn eksponentoperatoren) brukes på to operander av to ulike datatyper, konverteres operanden på høyre side av operatoren til datatypen for operanden på venstre side før operasjonen evalueres. Hvis `CloseDate` for eksempel er 02/09/2007, blir uttrykket:

```
PRE(' <CloseDate>' ) + 30
```

evaluert til 02/09/200730. Betingelsen:

```
[ <CloseDate> ] > PRE(' <CloseDate>' ) + 30
```

er derfor syntaktisk gyldig, men betydningen er ugyldig. Betingelsen skrives korrekt på følgende måte:

```
[ <CloseDate> ] - 30 > PRE(' <CloseDate>' ).
```

**MERKNAD:** Når eksponentoperatoren brukes, blir ikke operanden på høyre side av operatoren konvertert til datatypen for operanden på venstre side.

Tabellen nedenfor viser de mulige resultatene av de ulike aritmetiske operasjonene, med bruk av eksempelverdiene.

Felt	Datatype	Eksempelverdi
Mengde	Heltall	5
Artikkelpris	Valuta	2.25

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Heltall
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) <b>MERKNAD:</b> For valutafelt angir parenteser at verdien er negativ.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Heltall
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Heltall
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Valuta

Når eksponentoperatoren brukes, blir ikke operanden på høyre side av operatoren konvertert til datatypen for operanden på venstre side.

I dette eksemplet (der Mengde er et heltallsfelt, verdi 5, og Artikkelpris er et valutafelt, verdi 2,25) ville den forventede verdien for Mengde ^ Artikkelpris være 25 hvis operanden på høyre side av operatoren ble konvertert til datatypen for operanden på venstre side, og den forventede datatypen ville være heltall. Resultatene vises imidlertid i tabellen nedenfor.

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
[<Item Price>] ^	57.67	Valuta

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
[<Quantity>]		
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Valuta

Negeringsoperatoren (minustegn [-]) støttes også i Expression Builder. Eksempel:

Beregning	Resultat	
	Verdi	Datatype
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Valuta

Hvis du konverterer et tall til en streng, fungerer ikke beregningen som den skal. Eksempel:

Beregning	Resultat		Beskrivelse
	Verdi	Datatype	
1234 + abcd	1234	Nummer	Strengen abcd evalueres til tallet 0 og legges deretter til 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Streng	Tallet 1234 evalueres til strengen 1234 og føyes til strengen abcd.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Operatorer i Expression Builder

Dette emnet beskriver operatorene du kan bruke i Expression Builder, og rekkefølgen de evalueres i.

### Aritmetiske operasjoner

Tabellen nedenfor beskriver formålet med hver enkelt aritmetiske operator og gir eksempler på hvordan de brukes.

Operator	Formål	Eksempel
+	Legg til	[<Record Number>] + 1
-	Trekk fra	[<Record Number>] - 1
-	Omgjør	[<Revenue>] < -100
*	Multipliser	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Divider	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Eksponent	[<Grid Height>] ^ 2

## Logiske operatører

Riktighetstabellen nedenfor viser de mulige resultatene fra de logiske operatorene i Expression Builder.

Logisk operator	Første operand	Andre operand	Resultat
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE

Logisk operator	Første operand	Andre operand	Resultat
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

## Sammenligningsoperatorer

Tabellen nedenfor beskriver formålet med hver enkelt sammenligningsoperator og gir eksempler på hvordan de brukes.

Operator	Formål	Eksempel
=	Tester at den første operanden er lik den andre operanden.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Tester at den første operanden ikke er lik den andre operanden.	[<Role>] <> "End-User"
>	Tester at den første operanden er større enn den andre operanden.	[<Revenue>] > 5000
<	Tester at den første operanden er mindre enn den andre operanden.	[<Probability>] < .7
> =	Tester at den første operanden er større enn eller lik den andre operanden.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Tester at den første operanden er mindre enn eller lik den andre operanden.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Tester at verdien for den første operanden samsvarer med den	[<Last Name>] LIKE "Smith" <b>TIPS:</b> Du kan bruke

Operator	Formål	Eksempel
	angitte strengen.	spesialtegnene stjerne (*) og spørsmålsteget (?) for mønstersamsvar på samme måte som operatoren LIKE.
NOT LIKE	Tester at verdien for den første operanden ikke samsvarer med den angitte strengen.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" eller NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")  <b>MERKNAD:</b> Parentesene er obligatoriske i det andre eksemplet.  <b>TIPS:</b> Du kan bruke spesialtegnene stjerne (*) og spørsmålsteget (?) for mønstersamsvar på samme måte som operatoren NOT LIKE.
IS NULL	Tester at operanden er null.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Tester at operanden ikke er null.	[<Last Name>] IS NOT NULL

## Spesialtegn for mønstersamsvar

Tabellen nedenfor beskriver spesialtegnene for mønstersamsvar. Disse spesialtegnene kan brukes med sammenligningsoperatorene LIKE og NOT LIKE.

Tegn	Formål	Eksempel
*	Null eller flere tegn	[<Last Name>] LIKE "Sm*" returnerer alle poster der verdien for [<Last Name>] begynner med tegnene <i>Sm</i> , som i <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> og så videre.  [<Last Name>] LIKE "*om*" returnerer alle poster der feltet [<Last Name>] inneholder tegnene <i>om</i> , som i <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> og så videre.

?	Ett tegn	<p>[&lt;First Name&gt;] NOT LIKE "Da?" returnerer alle poster der verdien for [&lt;First Name&gt;] inneholder tre tegn og ikke begynner med bokstavene <i>Da</i>. Poster med <i>Ted</i>, <i>Tom</i> og <i>Sam</i> returneres, men ikke <i>Dax</i> og <i>Dan</i>.</p> <p>NOT ([&lt;First Name&gt;] LIKE "?o?") returnerer alle poster der verdien for [&lt;First Name&gt;] inneholder tre tegn og ikke har <i>o</i> som midterste tegn. Poster med <i>Ted</i> og <i>Sam</i> returneres, men ikke <i>Tom</i> og <i>Bob</i>.</p>
---	----------	---

## Sammenslåingsoperator

Operatoren + (pluss) brukes til å slå sammen feltverdier og tekst i e-postmeldinger.

## Prioritet for operatorer

Prioritet er rekkefølgen de ulike operatorene evalueres med i Oracle CRM On Demand i et enkelt uttrykk. Følgende regler gjelder:

- Operatorer med høy prioritet evalueres før operatorer med lav prioritet.
- Operatorer med lik prioritet evalueres fra venstre mot høyre.
- Lave tall angir høy prioritet.
- Bruk av parenteser har innvirkning på prioritetsrekkefølgen i et uttrykk. Uttrykket i parenteser evalueres før uttrykket utenfor parentesene.

Prioritetsnivåene er oppført i tabellen nedenfor.

Nivå	Operator
1	( )
2	- (negering)
3	^ (eksponentiering)
4	* (multiplikasjon), / (dividering)
5	+ (addisjon), - (subtraksjon), logisk operator NOT
6	logisk operator AND
7	logisk operator OR
8	Sammenligningsoperatorene =, <>, >, <, >=, <=

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Funksjoner i Expression Builder

Tabellen nedenfor viser funksjonene du kan bruke i Expression Builder. Klikk på navnet på en funksjon for å vise flere opplysninger om funksjonen.

Boolske funksjoner	Dato/klokkeslett-funksjoner	Strengfunksjoner	Brukerfunksjoner	Datafunksjoner	Matematiske funksjoner
<a href="#">IfNull</a> (på side 1572)	<a href="#">Duration</a> (se " <a href="#">Varighet</a> " på side 1566)	<a href="#">FieldValue</a> (på side 1569)	<a href="#">Locale</a> (se " <a href="#">Regional innstilling</a> " på side 1592)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (på side 1567)	<a href="#">LN</a> (på side 1592)
<a href="#">IIf</a> (på side 1573)	<a href="#">JulianDay</a> (på side 1586)	<a href="#">FindNoneOf</a> (på side 1569)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (på side 1593)	<a href="#">GetGroupId</a> (på side 1571)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (på side 1587)	<a href="#">FindOneOf</a> (på side 1570)	<a href="#">OrganizationName</a> (på side 1597)	<a href="#">GetParentId</a> (på side 1572)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (på side 1587)	<a href="#">InStr</a> (på side 1574)	<a href="#">UserValue</a> (på side 1606)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (på side 1576)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (på side 1588)	<a href="#">Left</a> (på side 1590)		<a href="#">LookupName</a> (på side 1593)	
	<a href="#">JulianYear</a> (på side 1589)	<a href="#">Len</a> (på side 1591)		<a href="#">LookupValue</a> (på side 1594)	
	<a href="#">Timestamp</a> (på side 1602)	<a href="#">Mid</a> (på side 1596)		<a href="#">PRE</a> (på side 1597)	
	<a href="#">Today</a> (på side 1605)	<a href="#">Right</a> (på side 1599)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (på side 1600)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (på side 1610)	<a href="#">ToChar</a> (på side 1602)		<a href="#">RowNum</a> (på side 1601)	

Legg merke til følgende opplysninger om andre funksjoner:



- Enkelte av funksjonene som er oppført i rullegardinlisten i feltet Funksjoner i Uttrykksverktøy, er bare for intern bruk. Ikke bruk følgende funksjoner i uttrykkene:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- Det anbefales at du bruker funksjonen [UserValue](#) (på side 1606) i stedet for funksjonene som er oppført i tabellen nedenfor. Disse funksjonene vil bli foreldet.

Funksjon	Anbefalt alternativ
Alias	UserValue('<Alias>')
Currency	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Language	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)

## Varighet

Varighetsfunksjonen i Expression Builder returnerer et tall som indikerer en periode i dager eller deler av dager, slik det er indikert av periodeargumentet.

## Syntaks

Duration(periode)

## Resultattype

Nummer

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
Periode	<p>En strenglitteral i følgende format: <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>der:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <i>P</i> er periodeindikatoren</li><li>■ <i>nY</i> angir antall år mellom 0 og 5</li><li>■ <i>nM</i> angir antall måneder mellom 0 og 12</li><li>■ <i>nD</i> angir antall dager mellom 0 og 200</li><li>■ <i>T</i> skiller dato- og tidspunktsspesifikasjonene</li><li>■ <i>nH</i> angir antall timer mellom 0 og 200</li><li>■ <i>nM</i> angir antall minutter mellom 0 og 59</li></ul>

Legg merke til følgende punkt:

- Du må ikke angi et plusstegn (+) for positive verdier.
- Du kan ikke angi en negativ varighet, for eksempel -Duration(periode).
- Sekunder støttes ikke.
- Den maksimale varigheten som støttes, er 'P5Y12M200DT200H59M', (det vil si 5 år, 12 måneder, 200 dager, 200 timer og 59 minutter).
- Hvis antallet for år, måneder, dager, timer eller minutter er null, kan du utelate tallet og den tilhørende benevnelsen.
- Hvis antallet for år, måneder eller dager er null, og tidskomponenten er en verdi som ikke er null, må minst én av komponentene år, måned eller dag (et tall og benevnelsen) være oppgitt.
- Hvis ingen av tidskomponentene er oppgitt i perioden, kan ikke benevnelsen T være med i perioden.

- Benevnelsen *P* må alltid finnes i perioden.

## Eksempler

Nedenfor vises gyldige eksempler på varighetsfunksjonen:

`Duration(' P0Y1M1DT2H5M')`

`Duration(' P0Y0DT1H')`

`Duration(' P1D')`

`Duration(' P0Y0M0DT0H0M')`

`Duration(' P0DT1M')`

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## ExcludeChannel

Funksjonen `ExcludeChannel` i Expression Builder returnerer `FALSE` hvis det angitte kanalnavnet er kanalen forespørselen kom fra.

## Syntaks

`ExcludeChannel(kanalnavn)`

## Resultattype

Boolsk

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
kanalnavn	Navnet på kanalen som skal utelates.

Tabellen nedenfor inneholder en beskrivelse av de gyldige strengene som kan brukes i kanalnavnargumentet.

Kanalnavnstreng	Beskrivelse
Import	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført ved hjelp av importfunksjonaliteten og via Oracle Data Loader On Demand.
Online	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført via brukersamhandlinger med nettleservinduer.
Mass Update	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført ved hjelp av valget Masseoppdatering på listesider.
Record Merge	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer som er utført via postsammenslåinger.
Offline	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle Offline On Demand.
Web Services	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Web-tjenester.
Office	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Denne kanalstrengen utelater oppdateringer fra Oracle PIM Sync On Demand.

## Eksempler

Dette eksemplet hindrer at en prosess utløses av en Web-serviceforespørsel:

```
ExcludeChannel ("Web- tjenester")
```

Dette eksemplet hindrer at en prosess utløses av en importoperasjon eller Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## FieldValue

Funksjonen FieldValue i Expression Builder returnerer verdien av et felt som en streng.

### Syntaks

FieldValue('<feltnavn>')

### Resultattype

Streng

### Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
field_name	Det gyldige XML-navnet eller den tilpassede integreringsetiketten som tilsvarer det valgte feltet.

### Eksempler

Dette eksemplet:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

returnerer verdien av feltet Opprettelsesdato som en streng.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## FindNoneOf

Funksjonen FindNoneOf i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten i det første argumentet (string1) som ikke samsvarer med noe tegn i det andre argumentet (string2).

### Syntaks

FindNoneOf(string1, string2)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal søkes i.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal sammenlignes med.

## Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## FindOneOf

Funksjonen FindOneOf i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten i det første argumentet (string1) av et tegn i det andre argumentet (string2).

## Syntaks

```
FindOneOf(string1, string2)
```

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

**1570** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

Argument	Beskrivelse
string1	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal søkes i.
string2	En streng, et tekstfelt eller et strengeuttrykk det skal sammenlignes med.

## Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## GetGroupId

Funksjonen GetGroupId i Expression Builder returnerer gruppen for kalenderdeling i Oracle CRM On Demand.

## Syntaks

GetGroupId()

## Resultattype

Streng

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## GetParentId

Funksjonen GetParentId i Expression Builder returnerer rad-ID-en for en overordnet post.

### Syntaks

GetParentId()

### Resultattype

Streng

### Eksempel

Hvis en kontaktperson er knyttet til et firma med rad-ID 12-1A876B, returnerer funksjonen GetParentId følgende verdi:

12-1A876B

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## IfNull

Funksjonen IfNull i Expression Builder returnerer verdien fra det første argumentet som sendes til funksjonen. Hvis det første argumentet returnerer NULL, returneres verdien fra det andre argumentet.

### Syntaks

IfNull(expr1, expr2)

### Resultattype

Resultattypen for funksjonen IfNull er typen i det første argumentet, selv om det første argumentet er NULL. Det andre argumentet konverteres til typen i det første argumentet før verdien returneres.

### Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.



Argument	Beskrivelse
expr1	Et feltnavn eller uttrykk.
expr2	Feltnavnet eller uttrykket som returneres hvis expr1 er NULL.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## IIf

Funksjonen IIf i Expression Builder returnerer én av to parametre basert på evalueringen av et betinget uttrykk. IIf er en forkortelse for Immediate If.

### Syntaks

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Alternativ syntaks

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Blandet syntaks

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

### Resultattype

Resultattypen for funksjonen IIf() er alltid typen i det første argumentet. Hvis uttrykket evalueres til FALSE, konverteres det andre argumentet til typen i det første argumentet før verdien returneres.

### Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
----------	-------------

Argument	Beskrivelse
expr	Det betingede uttrykket som skal evalueres.
result_if_true	Returverdien hvis det betingede uttrykket evalueres til å være sant.
result_if_false	Returverdien hvis det betingede uttrykket evalueres til å være usant.
expr_if_true	Et uttrykk som skal evalueres hvis det betingede uttrykket evalueres til å være sant.
expr_if_false	Et uttrykk som skal evalueres hvis det betingede uttrykket evalueres til å være usant.

## Eksempler

Nedenfor er et eksempel på blandet syntaks i funksjonen IIf.

En forretningsprosess har behov for at feltet Område på en firmadetaljside oppdateres når feltet Delstat for fakturering endres på følgende måte:

Hvis feltet Delstat for fakturering endres til OK eller TX, må feltet Område oppdateres til Central. Hvis feltet Delstat for fakturering endres til CA, må feltet Område oppdateres til West. For all andre delstater må feltet Område oppdateres til East.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]=' OK' OR [<PrimaryBillToState>]=' TX', ' Central ',  
IIf([<PrimaryBillToState>]=' CA', ' West', ' East'))
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## InStr

Funksjonen InStr i Expression Builder returnerer posisjonen for den første forekomsten av én streng inne i en annen.

## Syntaks

Instr(string1, string2, start, end)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
string1	Angir strengen det skal søkes i. Verdien kan være en strengelitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng.
string2	Angir strengen det skal søkes etter. Verdien kan være en strengelitteral, et feltnavn eller et uttrykk som returnerer en streng.  <b>MERKNAD:</b> Søket etter en streng skiller mellom store og små bokstaver.
start	(Valgfritt) Et heltall som angir startpunktet i string1.
end	(Valgfritt) Et heltall som angir sluttunktet i string1.

## Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Eksemplet nedenfor viser hvordan funksjonen InStr kan brukes i en arbeidsflytregelbetingelse. I arbeidsflytregelbetingelsen brukes funksjonen InStr til å fastslå om en angitt streng forekommer i et felt i posten. Hvis strengen finnes i feltet, utføres handlingene som er angitt i arbeidsflytregelen. I dette eksemplet brukes funksjonen InStr til å finne ut om feltet Emne i en post inneholder ordet *VURDERING*. Handlingen i arbeidsflytregelen utføres bare hvis feltet Emne inneholder ordet *VURDERING* med store bokstaver.

```
InStr([<Subject>], 'VURDERING') > 0
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## JoinFieldValue

En posttype kan bli referert til av en annen posttype via en fremmednøkkel. Et *sammenføyd felt* er et felt i en posttype som bruker en fremmednøkkel til å referere til et felt i en annen posttype. I de fleste posttyper er for eksempel feltet Eier-ID en fremmednøkkel som refererer til posttypen Bruker. I mange poster er feltet Eier et sammenføyd felt som bruker fremmednøkkelen Eier-ID til å referere til feltet Alias i posttypen Bruker.

Funksjonen JoinFieldValue i Expression Builder returnerer verdien i et sammenføyd felt når den refererte posttypen og de relaterte fremmednøkkelfeltene er angitt i funksjonen. Funksjonen JoinFieldValue kan også hente andre felt i den refererte posttypen som ikke er direkte sammenføyde med objektet det refereres til, noe som gjør at du kan slå opp felt på tvers av posttyper fra relaterte posttyper.

## Syntaks

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Resultattype

Streng.

Hvis det oppstår en feil eller den forespurte feltverdien er tom, returneres en streng med null lengde.

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
ref_record_type	<p>Det språkuavhengige navnet på den refererte posttypen. (Et <i>språkuavhengig navn</i> er et navn som ikke endres når brukerspråket endres.)</p> <p>Argumentet må stå i feltstrengidentifikatorer. For eksempel:</p> <p>' &lt;Account&gt;'</p> <p>Se tabellen under Posttyper i dette emnet for en liste over de språkuavhengige posttypenavnene.</p>
foreign_key	<p>En litteral eller et uttrykk som returnerer en gyldig rad-ID i den refererte posttypen (angitt i argumentet ref_record_type). Hvis rad-IDen er ugyldig, returnerer funksjonen en streng med null lengde. Direkte feltreferanser må stå i feltidentifikatorer. For eksempel:</p> <p>[ &lt;AccountId&gt;]</p>
field_name	<p>Det språkuavhengige navnet på et felt i den refererte posttypen (angitt av argumentet ref_record_type). Hvis feltet ikke finnes i den refererte posttypen, returneres en feil. Feltnavnet må stå i feltstrengidentifikatorer. For</p>

Argument	Beskrivelse
	eksempel: ' <Type>'

## Eksempler

Eksempel 1: En forretningsprosess krever at en arbeidsflytregel slår opp navnet på den nye eieren når eieren av en post endres. Når eieren av en post endres, oppdateres bare fremmenøkkelfeltet Eier-ID i posten. Dette fører til at følgende betingelse i en arbeidsflytregel ikke slår opp den nye eieren av posten:

```
PRE(' <Owner>') <> [ <Owner>]
```

I stedet kan du bruke følgende betingelse i arbeidsflyten til å slå opp den nye eieren av posten:

```
PRE(' <Owner>') <> JoinFieldValue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <Alias>')
```

Eksempel 2: Hvis du skal hente e-postadressen til den forrige eieren av en post, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue(' <User>', PRE(' <OwnerId>'), ' <EmailAddr>')
```

Eksempel 3: Hvis du skal hente e-postadressen til den gjeldende eieren av en post, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <EmailAddr>')
```

Eksempel 4: En forretningsprosess krever at en e-post om en serviceforespørsel sendes til en kontaktperson. Før e-posten sendes, kontrollerer arbeidsflytregelen at kontaktpersonen har godtatt å motta e-post. Arbeidsflytregelen (basert på posttypen for serviceforespørselen) har følgende betingelse:

```
JoinFieldValue(' <Contact>', [ <ContactId>], ' <NeverEmail>') <> 'Y'
```

Eksempel 5: Hvis du skal hente salgsdistriktet for primærfirmaet for en serviceforespørsel, bruker du følgende uttrykk:

```
JoinFieldValue(' <Territory>', JoinFieldValue(' <Account>', [ <AccountId>], ' <TerritoryId>'), ' <TerritoryName>')
```

## Posttyper

Kolonnen "Posttype som det refereres til" i tabellen nedenfor inneholder de språkuavhengige navnene på posttypene som det refereres til, og som du kan slå opp ved å bruke funksjonen JoinFieldValue. Kolonnen Fremmednøkkel inneholder fremmednøkklene du bruker til å slå opp posttypen som det refereres til. Kolonnen Posttype inneholder posttypene du bruker til å konfigurere arbeidsflytregler der fremmednøkklene vises.

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
Account	ParentAccountId	Account
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	PrimaryContactId	

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	
Account	CompetitorId	Account Competitor
Contact	PrimaryContactId	
Account	AccountId	Account Contact
Contact	ContactId	
Contact	ContactId	Account Contact Role
Account	AccountId	Account Note
Account	AccountId	Account Team
User	UserId	
Account	AccountId	Activity
Campaign	CampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
User	DelegatedById	
User	OwnerId	

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
Contact	ContactId	Assessment
Lead	LeadId	
Opportunity	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Account	ManufacturerId	Asset
Account	AccountId	
Contact	CustomerContactId	
Product	ProductId	
Account	AccountId	Auto Dealer Makes
Account	AccountId	Auto Sales Hours
Product	ProductId	Auto Service Hours
Product	ProductId	Call Product Detail
User	OwnerId	Call Sample Dropped
Campaign	CampaignId	Campaign
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Campaign Recipients
Contact	CampaignContactId	
Campaign	CampaignId	
Account	AccountId	Contact
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	ManagerId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Contact Note
Contact	ContactId	Contact Team
User	UserId	
Account	AccountId	Custom Object 01
Activity	ActivityId	
Campaign	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Fund	FundId	
Household	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
User	OwnerId	
Vehicle	VehicleId	
Account	AccountId	Custom Object 02
Activity	ActivityId	
Campaign	CampaignId	
Contact	ContactId	



Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Fund	FundId	
Household	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
User	OwnerId	
Vehicle	VehicleId	
Account	AccountId	Custom Object 03
Activity	ActivityId	
Campaign	CampaignId	
Contact	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Dealer	DealerId	
Fund	FundId	
Household	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
Portfolio	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
User	OwnerId	
Vehicle	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Dealer
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	ParentDealerId	
Territory	PrimaryTerritoryId	
User	OwnerId	
Dealer	ChannelPartnerId	Dealer Territory
CustomObject1	CustomObject1Id	Fund
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fund	FundId	
User	PrimaryOwnerId	
Fund	FundId2	Fund Participant
Campaign	CampaignId	Fund Request
Contact	PrimaryContactId	
Fund	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
User	FundOwnerId	
User	OwnerId	
Account	AccountID	Household
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Household	OwnerGroupId	
Campaign	CampaignId	Household Contact
Account	AccountId	Lead
Campaign	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Opportunity	OpportunityId	
User	OwnerId	
User	SalesRepId	
User	ReferredById	
Product	ProductId	MedEd Event
User	OwnerId	
Account	AccountId	Opportunity
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	KeyContactId	
Contact	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	
Contact	PrimaryContactId	Opportunity Competitor
Opportunity	CompetitorId	

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
Contact	ContactId	Opportunity Contact Role
Opportunity	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Opportunity Note
Contact	PrimaryContactId	Opportunity Partner
Opportunity	PartnerId	
User	OwnerId	
Opportunity	OptyId	Opportunity Team
User	UserId	
Account	ParentAccountId	Partner
Campaign	SourceCampaignId	
Territory	TerritoryId	
User	ChannelAccountManagerId	
User	OwnerId	
Account	AccountId	Portfolio
Account	InstitutionId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portfolio	OwnerGroupId	
Portfolio	ParentPortfolioAccountId	
Product	ParentProductId	
Product	ProductId	
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Portfolio Owner
Portfolio	PortfolioId	
Product	ParentProductId	Product
Account	OpportunityAccountId	Revenue

Posttype som det refereres til	Fremmednøkkel	Posttype
Asset	AssetId	
Contact	ContactId	
Opportunity	OpportunityId	
Product	ProductId	
User	OwnerId	
Account	AccountId	Service Request
Asset	AssetId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Product	ProductId	
User	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Solution
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Product	ProductId	
Account	AccountId	Vehicle
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Product	ProductId	
Dealer	SellingDealerId	
Dealer	ServicingDealerId	
User	OwnerId	

I tillegg er følgende fremmednøkkel felt felles for alle posttyper, og de henviser til følgende brukerposttyper:

■ CreatedById

■ ModifiedById

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## JulianDay

Funksjonen JulianDay i Expression Builder returnerer antallet dager som har gått siden kl. 12.00 universaltid, 1. januar 4713 f.Kr.

## Syntaks

JulianDay(dato)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## JulianMonth

Funksjonen JulianMonth i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

$$JulianYear * 12 + inneværende\_måned$$

der *JulianYear* er året som returneres av funksjonen [JulianYear](#) (på side 1589), *inneværende\_måned* er et heltall fra 1–12, og januar er 1.

## Syntaks

JulianMonth(dato)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianMonth(Today())</p>

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## JulianQtr

Funksjonen JulianQtr i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

$$JulianYear * 4 + inneværende\_kvartal$$

der *JulianYear* er året som returneres av funksjonen [JulianYear](#) (på side 1589), og *inneværende\_kvartal* er:

$$(inneværende\_måned - 1) / 3 + 1$$

avrundet til neste heltall.

## Syntaks

JulianQtr(dato)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianQtr(Today())</p>

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## JulianWeek

Funksjonen JulianWeek i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

$$JulianDay / 7$$

avrundet nedover til neste heltall, der *JulianDay* er dagen som returneres av funksjonen [JulianDay](#) (på side 1586).

## Syntaks

JulianWeek(dato)

## Resultattype

Heltall



## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## JulianYear

Funksjonen JulianYear i Expression Builder returnerer et heltall som er lik:

*inneværende\_år* + 4713

## Syntaks

JulianYear(dato)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
dato	<p>Et feltnavn som returnerer en datodatatype.</p> <p>Bruk følgende syntaks for å returnere verdien for dagens dato:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Left

Funksjonen Left i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra venstre side av en streng.

## Syntaks

Left(streng, lengde)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Strengen som tegnet lengst til venstre returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.
lengde	Et heltall som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet er 0 (null), returneres en tom streng. Hvis dette argumentet er større enn eller lik antallet tegn i strengen, returneres hele strengen.

## Eksempler

Hvis e-postadressen til gjeldende bruker er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel verdien john:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)

■ [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Len

Funksjonen Len i Expression Builder returnerer antallet tegn i en angitt streng.

## Syntaks

Len(streng)

## Resultattype

Heltall

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Feltnavnet eller strengeuttrykket som tegnene telles fra. Hvis strengen er tom, returneres 0 (null). Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.

## Eksempler

Dette eksemplet returnerer verdien 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Dette eksemplet returnerer verdien 19 hvis feltet inneholder et gyldig tidsstempel:

```
Len([<CreatedDate>])
```

Dette eksemplet returnerer verdien 19:

```
Len(Timestamp()) returnerer 19
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## LN

Funksjonen LN i Expression Builder returnerer den naturlige loggen for tallet som sendes i argumentet.

### Syntaks

LN(tall)

### Resultattype

Nummer

### Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
tall	Tallet som den naturlige loggen skal returneres for.

### Eksempler

Dette eksemplet:

LN(10)

returnerer verdien 2.30.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Regional innstilling

Funksjonen Locale i Expression Builder returnerer koden for regional innstilling for den påloggende brukeren, for eksempel ENU.

### Syntaks

Locale()

## Resultattype

Streng

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## LocaleListSeparator

Funksjonen LocaleListSeparator i Expression Builder returnerer listeskilletegnet for den gjeldende regionale innstillingen, for eksempel et komma (,).

## Syntaks

LocaleListSeparator()

## Resultattype

Streng

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## LookupName

Funksjonen LookupName i Expression Builder finner en rad i tabellen Verdiliste der alle disse betingelsene er oppfylt:

- Feltet TYPE samsvarer med argumentet type.
- Feltet CODE samsvarer med argumentet lang\_ind\_code.
- Feltet LANG\_ID samsvarer med språkkoden for det gjeldende aktive språket.

Denne funksjonen returnerer den uoversatte verdien (den språkuavhengige koden) for visningsverdien i den angitte verdilisten.

**TIPS:** Når du angir parametrene for funksjonen LookupName, klikker du på Vis akseptable verdier for å vise de akseptable verdiene for feltet du valgte i listen Felt. (Hvis et felt er et plukklisterfelt, vil Vis akseptable verdier vise alle valgene som er konfigurert for plukklisten. Hvis et felt ikke er et plukklisterfelt, vil Vis akseptable verdier åpne et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.)

## Syntaks

LookupName(type, lang\_ind\_code)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
type	Radtypen det skal søkes etter.
lang_ind_code	Visningsverdien.

## Eksempel

Hvis CALIFORNIA er visningsverdien og CALIF er den språkuavhengige koden, vil begge disse eksemplene returnere verdien CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI FORNI A' )
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI F' )
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## LookupValue

Funksjonen LookupValue i Expression Builder returnerer en angitt plukklisterverdi som er oversatt til det gjeldende aktive språket.

Plukklisterverdier lagres i tabellen Verdiliste. Funksjonen LookupValue returnerer verdien i kolonnen VAL for en rad der følgende betingelser er oppfylt:

- Kolonnen TYPE samsvarer med argumentet type.
- Kolonnen CODE samsvarer med argumentet lang\_ind\_code.
- Kolonnen LANG\_ID samsvarer med språkkoden for det gjeldende aktive språket.

Funksjonen LookupValue tillater at uttrykk som involverer plukklisterverdier, evalueres på samme måte i Oracle CRM On Demand, på tvers av regionale innstillinger. Verdien *White* på engelsk evalueres for eksempel på samme måte som verdien *Blanc* på fransk.

**TIPS:** Når du angir parametrene for funksjonen LookupValue, klikker du på Vis akseptable verdier for å vise de akseptable verdiene for feltet du valgte i listen Felt. (Hvis et felt er et plukklisterfelt, vil Vis akseptable verdier vise alle valgene som er konfigurert for plukklisten. Hvis et felt ikke er et plukklisterfelt, vil Vis akseptable verdier åpne et vindu som beskriver de akseptable verdiene for en rekke data feltet kan inneholde.)

**MERKNAD:** Feltet Salgsfase i salgsmulighetposter er ikke et ekte plukklisterfelt. Funksjonen LookupValue fungerer ikke på dette feltet.

## Syntaks

LookupValue (type, lang\_ind\_code)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
type	Radtypen det skal søkes etter.
lang_ind_code	Den uoversatte verdien i verdilisten.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Mid

Funksjonen Mid i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra en streng.

**TIPS:** Bruk funksjonen [Len](#) (på side 1591) til å finne ut hvor mange tegn det er i en streng.

## Syntaks

Mid(streng, start, lengde)

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
streng	Feltnavnet eller strengeuttrykket som tegnene returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres en tom streng.
start	Feltnavnet eller uttrykket som angir tegnposisjonen i strengen der lengdetellingen starter. Hvis verdien for startargumentet er større enn antallet tegn i strengen, returnerer funksjonen Mid en tom streng.
lengde	Valgfritt. Feltnavnet eller uttrykket som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet ikke brukes, eller hvis den angitte lengden er større enn antallet tegn som kan returneres, returneres alle tegn fra startposisjonen til slutten på strengen.

## Eksempler

Dette eksemplet returnerer sju tegn (Builder), med start fra det tolvte tegnet i en streng:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Eksempelene nedenfor returnerer sju tegn med start fra det tolvte tegnet fra et tekstfelt som inneholder teksten *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<navn på tekstfelt>', 12, 7)
```

eller

```
Mid([<navn på tekstfelt>], 12, 7)
```

Dette eksemplet trekker ut domenenavnet fra en e-postadresse:



```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## OrganizationName

Funksjonen OrganizationName i Expression Builder returnerer organisasjonsnavnet for den påloggede brukeren.

### Syntaks

OrganizationName()

### Resultattype

Streng

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## PRE

Funksjonen PRE i Expression Builder returnerer den forrige verdien for det angitte feltet når feltverdien endres, men før verdien oppdateres i databasen.

**ADVARSEL:** Det anbefales på det sterkeste at du ikke bruker funksjonen PRE med arbeidsflytregler som har en ventehandling, siden ventehandlingen påvirker funksjonen PRE. Ingen handlinger som følger ventehandlingen, utføres før den angitte venteperioden er utløpt. De resterende handlingene utføres i en annen bunkeoperasjon enn operasjonen der regelen opprinnelig ble utløst, og verdiene i feltene i posten før handlingen som utløste arbeidsflytregelen, beholdes ikke. Derfor regnes den tidligere verdien og den gjeldende verdien i feltet alltid som de samme verdiene.

## Syntaks

PRE('<feltnavn>')

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
feltnavn	Navnet på feltet som ble endret.

Følgende hensyn gjelder ved bruk av funksjonen PRE:

- Hvis du bruker betingelsesuttrykk, for eksempel arbeidsflytbetingelser og valideringssetninger, og bruker funksjonen PRE til å hente den forrige verdien i et felt, må du huske at den opprinnelige verdien i et felt kan være tom (det vil si en nullverdi). Hvis den opprinnelige verdien er null, vil sammenligninger med en ikke-null-verdi gi uforutsigbare resultater. Du kan sikre at betingelsesuttrykk evalueres riktig i slike tilfeller ved å bruke funksjonen PRE sammen med funksjonen IfNull som vist i dette eksemplet:

```
IfNull([<FieldName>], "Ugyldig") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Ugyldig")
```

I dette eksemplet brukes tekststrengen *Ugyldig* som erstatning for nullverdien, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i feltet som undersøkes.

- Hvis funksjonen PRE brukes i en arbeidsflytregel eller handling som aktiveres etter en ventehandling, returnerer ikke funksjonen den forrige verdien i et felt. I tilfeller der du har en forretningsprosess som krever slike sammenligninger, kan du bruke en arbeidsflytregel med triggerhendelsen Før lagring av endret post til å lagre den forrige verdien i et felt i et ubrukt felt i posttypen. Du kan deretter bruke den lagrede feltverdien for påkrevde sammenligninger i arbeidsflytregler som inneholder ventehandlingen.

Når du oppretter arbeidsflytregelen for å lagre den forrige verdien i et felt i et ubrukt felt i posttypen, må du huske at den forrige verdien i det opprinnelige feltet kan være tom (det vil si en nullverdi). Du må derfor bruke et uttrykk som vist nedenfor til å lagre en standardverdi hvis en nullverdi forekommer.

```
IfNull([<FieldName>], "Ugyldig")
```

I dette eksemplet er tekststrengen *Ugyldig* standardverdien som brukes som erstatning for en nullverdi, men du kan bruke en hvilken som helst streng, forutsatt at strengen ikke finnes som en verdi i det opprinnelige feltet.

## Eksempel på opprettelse av en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost

Nedenfor finner du et eksempel på hvordan du kan opprette en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost når eieren av posten endres.

***Slik oppretter du en arbeidsflytregel som sender en e-post til den forrige eieren av en firmapost***

- 1** Opprett en arbeidsflytregel for posttypen Firma med triggerhendelsen Ved lagring av endret post.
- 2** Lagre arbeidsflytregelen.
- 3** Opprett handlingen Legg til e-post i arbeidsflytregelen.
- 4** Gjør følgende i arbeidsflythandlingen:
  - a** Velg Bestemt e-postadresse i feltet Til.
  - b** Legg til følgende uttrykk i uttrykkstekstboksen i feltet Til:  
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
  - c** Skriv inn ønsket emne og innholdstekst for e-posten.
  - d** Lagre arbeidsflythandlingen.

**Beslektede emner**

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

**Right**

Funksjonen Right i Expression Builder returnerer et angitt antall tegn fra høyre side av en streng.

**Syntaks**

Right(streng, lengde)

**Resultattype**

Streng

**Argumenter**

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse

Argument	Beskrivelse
streng	Strengen som tegnet lengst til høyre returneres fra. Hvis strengen inneholder Null, returneres Null.
lengde	Et heltall som angir antallet tegn som skal returneres. Hvis dette argumentet er 0 (null), returneres en tom streng. Hvis dette argumentet er større enn eller lik antallet tegn i strengen, returneres hele strengen.

## Eksempler

Hvis e-postadressen til gjeldende bruker er john.doe@oracle.com, returnerer følgende eksempel verdien oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>')) - Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## RowIdToRowNum

Funksjonen RowIdToRowNum i Expression Builder konverterer en alfanumerisk rad-ID til et numerisk format.

**MERKNAD:** Rad-ID-er genereres ved hjelp av en proprietær algoritme i Oracle CRM On Demand og har fullstendig referanseintegritet i hele Oracle CRM On Demand-databasen. Algoritmen bruker Base-36-koding, et posisjonstallsystem der radiksen er 36. Når 36 brukes som radiks, kan sifrene representeres av tallene 0–9 og bokstavene A–Z, som er et optimalisert alfanumerisk tallsystem som ikke skiller mellom store og små bokstaver, basert på ASCII-tegn.

## Syntaks

RowIdToRowNum('rad-id')

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
rad-id	Strengelitteralen, feltnavnet eller uttrykket som returnerer en alfanumerisk rad-ID.

## Eksempler

Dette eksemplet:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

returnerer verdien 38-8021253.

Dette eksemplet:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

returnerer verdien 38-57119344.

Hvis feltet <AccountID> inneholder 12-Y09KG, vil eksemplet:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

returnerer verdien 38-57119344.

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## RowNum

Funksjonen RowNum i Expression Builder returnerer posisjonen til posten i det aktive postsettet.

## Syntaks

```
RowNum()
```

## Resultattype

Heltall

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Timestamp

Funksjonen Timestamp i Expression Builder returnerer datoen og klokkeslettet fra tjeneren, konvertert til tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker. Hvis tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker for eksempel er satt til Østkysten (sommertid) –0400 UTC, konverterer funksjonen Timestamp tjenertidspunktet til EDT. Funksjonen TimeStamp utfører UTC-konvertering (universaltidskode).

**MERKNAD:** Aritmetiske operasjoner (for eksempel addisjon eller subtraksjon) støttes ikke med funksjonen Timestamp().

## Syntaks

Timestamp()

## Resultattype

Dato/klokkeslett

## Eksempler

Dette eksemplet returnerer gjeldende dato og klokkeslett, i formatet måned/dag/år time24: minutter: sekunder:

```
Timestamp()
```

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## ToChar

Funksjonen ToChar i Expression Builder konverterer en angitt dato eller et numerisk uttrykk til en formatert streng.

## Syntaks

ToChar(uttrykk, format)

**ADVARSEL:** Ikke bruk både datoformater og tallformater i en forekomst av funksjonen ToChar. Hvis du gjør det, kan det føre til ugyldige resultater.

## Resultattype

Streng

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
uttrykk	Et uttrykk eller felt som returnerer en dato, en dato og et klokkeslett eller en numerisk verdi.
format	En streng som representerer dato- eller tallformatet.

Tabellen nedenfor beskriver datoformatene for funksjonen.

Formatkode	Beskrivelse
DD	En tosifret dag i måneden (01–31).
DDDD dddd	Navnet på dagen.
MM	Et tosifret månedsnummer (01–12, der 01 er JAN). Du må bruke <i>MM</i> med store bokstaver, ettersom <i>mm</i> med små bokstaver angir minutter.
MMMM mmmm	Navnet på måneden. Legg merke til at hvis du bruker små bokstaver, må du bruke mmmm (det vil si bokstaven m som liten bokstav fire ganger), ettersom mm (det vil si bokstaven m som liten bokstav to ganger) angir minutter.
Y	Det siste sifferet i årstallet.
YY	De siste to sifrene i årstallet.
YYYY	Et firesifret årstall.
hh12	Tidspunktet på dagen i 12-timers format.
hh24	Tidspunktet på dagen i 24-timers format.

Formatkode	Beskrivelse
hh	Timen på dagen. Du kan angi AM eller PM for å justere klokkeslettet ytterligere, for eksempel:  hh:mm:ss PM  Hvis du ikke angir AM eller PM, brukes som standard 24-timers format.
mm	Minuttene. Legg merke til at mm (det vil si bokstaven m som liten bokstav to ganger) alltid angir minutter og ikke kan brukes til å angi en tosifret dag i måneden.
ss	Sekundene.

Tabellen nedenfor beskriver tallformatene for funksjonen.

Formatkode	Eksempel	Beskrivelse
#	####	Returnerer verdien med det angitte antallet sifre, med et innledende minustegn hvis verdien er negativ.
0	####.00	Returnerer innledende nuller. Returnerer etterfølgende nuller.
\$	\$####.00	Returnerer verdien med et innledende dollartegn.
,	#,###	Returnerer et komma i den angitte posisjonen. Et komma kan ikke vises til høyre for desimaltegnet. Formatmodellen kan ikke starte med et komma.
.	###.##	Returnerer et desimaltegn på den angitte posisjonen. Bare ett desimaltegn er tillatt i formatparameteren. Hvis antallet sifre som angis etter desimaltegnet, er mindre enn antallet sifre som er tilgjengelige etter desimaltegnet, blir desimalen avrundet oppover.

## Eksempler på bruk av tallformater

Dette eksemplet returnerer verdien 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

Dette eksemplet returnerer verdien 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Dette eksemplet returnerer verdien 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

Dette eksemplet returnerer verdien –10.24:



`ToChar (- 10. 2388, ' ##. ##' )`

## Eksempler på bruk av datoformater

Dette eksemplet konverterer verdien som returneres av funksjonen `Timestamp()`, til formatet `DD/MM/YYYY`:

`ToChar(Timestamp(), ' DD/MM/YYYY' )`

Hvis funksjonen `Timestamp()` for eksempel returnerer verdien `02/29/2008 10:58:37`, evalueres uttrykket ovenfor til `29/02/2008`.

Dette eksemplet viser hvordan midnatt vises med ulike formater:

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` returnerer `2009/05/22 12:00:00 AM`

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)` returnerer `2009/05/22 00:00:00`

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)` returnerer `2009/05/22 00:00:00`

## Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Today

Funksjonen `Today` i Expression Builder returnerer dagens dato basert på tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker. Hvis tidssoneinnstillingen for gjeldende bruker for eksempel er satt til Østkysten (sommertid) `-0400 UTC`, konverterer funksjonen `Today()` tjenerdagen til EDT. Funksjonen `Today()` utfører UTC-konvertering (universaltidskode).

## Syntaks

`Today()`

## Resultattype

Dato

## Eksempler

Hvis dagens dato er `11/27/2007`, vil dette eksemplet:

`Today() - 30`

returnere verdien `10/28/2007`.

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## UserValue

Funksjonen UserValue i Expression Builder returnerer verdien for et angitt attributt for den gjeldende brukeren.

Feltene i visningen Brukerdetaljer er attributter for den valgte brukeren.

### Syntaks

UserValue('<attributt>')

### Resultattype

Streng

### Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
attributt	Det språkuavhengige navnet eller den tilpassede integreringsetiketten som tilsvarer visningsnavnet for det gjeldende brukerattributtet.

### Eksempler

Eksempel: I en forretningsprosess må et egendefinert tekstfelt med navnet Opprinnelsessted i en serviceforespørsel som standard vise landet til brukeren som oppretter posten (den gjeldende brukeren), når posten opprettes.

Du implementerer forretningsregelen ved å sette standardverdien for feltet Opprinnelsessted til UserValue('<PersonligLand>') på siden Feltinnstillinger for serviceforespørsler, og merke av for Etter-standard.

For opplysninger om hvordan du oppretter og redigerer felt, se [Opprette og redigere felt](#) (på side 1088).

Eksempel 2: I en forretningsprosess må en bestemt arbeidsflytregel utløses hvis eieren av en salgsmulighet ikke er administratoren.

Du implementerer forretningsregelen ved å definere følgende betingelse i arbeidsflytregelen:

**1606** Elektronisk hjelp for Oracle CRM On Demand Versjon 19

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

## Attributter

Tabellen nedenfor inneholder attributtene som kan brukes som argumenter i funksjonen UserValue, og de tilhørende visningsnavnene.

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
Alias	Alias	Administrasjon
AuthenticationType	Autentiseringstype	Bare bruker-ID/passord
BusinessUnit	Forretningsenhet	Forretningsenhet
BusinessUnitLevel1	Forretningsenhetsnivå 1	Forretningsenhet nivå1
BusinessUnitLevel2	Forretningsenhetsnivå 2	Forretningsenhet nivå2
BusinessUnitLevel3	Forretningsenhetsnivå 3	Forretningsenhet nivå3
BusinessUnitLevel4	Forretningsenhetsnivå 4	Forretningsenhet nivå4
CellPhone	Mobiltelefonnummer	+1 555 2368978
CreatedBy	Opprettet av	Administrator for kundeservicerepresentant for Oracle CRM On Demand
CreatedByld	Ikke tilgjengelig	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Opprettelsesdato	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Department	Avdeling	Avdeling
Division	Divisjon	Divisjon
EMailAddr	E-post	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Ansattnummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktiver synkronisering av kontaktpersoner for team	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Ekstern identifikator for engangspålogging	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Ekstern unik ID	EXTUID123
FirstName	Fornavn	John
FundApprovalLimit	Godkjenningsgrense for	50 000

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
	midler	
IntegrationId	Integrerings-ID	INTUID123
JobTitle	Jobbtittel	Produktsjef
Language	Språk	Engelsk-amerikansk
LastLoggedIn	Siste pålogging	10/31/2007 19:39:01
LastName	Etternavn	Doe
LeadLimit	Kundeemnegrense	2345679
Locale	Regional innstilling	Engelsk – Canada
ManagerFullName	Rapporterer til	John Smith
ManagerId	Ikke tilgjengelig	1E4763-IZAU
Market	Marked	Marked
MiddleName	Mellomnavn	Middle
MiscellaneousNumber1	Diverse tall 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diverse tall 2	2312
MiscellaneousText1	Diverse tekst 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diverse tekst 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8 b32d92de222
ModifiedBy	Endret av	John Doe
ModifiedById	Ikke tilgjengelig	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Endringsdato	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Hr/fru	Hr.
NeverCall	Aldri ring	Y
NeverEmail	Aldri e-post	Y
NeverMail	Aldri post	Y
PasswordState	Passordstatus	Aktiv
PersonalCity	Poststed	Toronto
PersonalCountry	Land	Canada
PersonalPostalCode	Postnummer	M4C2C3
PersonalProvince	Provins	Ontario

Attributt	Vist navn	Eksempelverdi
PersonalState	Delstat/provins	CA
PersonalStreetAddress	Gateadresse	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Telefonnummer arbeid	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Primærgruppe	Brukergruppe A
Region	Område	Mitt område
Role	Rolle	Utegående selger
RoleId	Rolle-ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundær e-postadresse	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Vis velkomstsider ved pålogging	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Delmarked	Mitt delmarked
SubRegion	Underordnet område	Mitt underordnede område
TempPasswordFlag	Send midlertidig passord via e-post når jeg klikker på Lagre	Y
TimeZoneName	Tidssone	(GMT-05.00) Østkysten (USA og Canada)
UserId	Rad-ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	Rad-ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	Brukerpåloggings-ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Faksnummer arbeid	+1 555 2365556

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## UtcConvert

Funksjonen UtcConvert i Expression Builder konverterer angitt dato og klokkeslett fra tidssoneinnstillingen til den gjeldende brukeren, og returnerer datoen og klokkeslettet i den angitte tidssonen.

## Syntaks

UtcConvert(utc\_dato\_klokkeslett, tidssone)

## Resultattype

Tid

## Argumenter

Tabellen nedenfor beskriver argumentene for funksjonen.

Argument	Beskrivelse
utc_dato_klokkeslett	Datoen og klokkeslettet i henhold til tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren i formatet MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
tidssone	Navnet på en tidssone

## Eksempler

Hvis tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren er (GMT-05.00) Østkysten (USA og Canada), vil dette eksemplet:

```
UtcConvert(' 12/14/2007 17:07:05', 'Stillehavskysten (normal tid)')
```

returnere følgende verdi:

12/14/2007 12:07:05

Hvis tidssoneinnstillingen for den gjeldende brukeren er (GMT+05.30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi, vil dette eksemplet:

```
UtcConvert(' 12/14/2007 15:07:05', 'Østkysten (normal tid)')
```

returnere følgende verdi:

12/14/2007 04:37:05

Dette eksemplet viser hvordan du får den tilsvarende UTC-tiden for vesteuropeisk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01.00) Amsterdam, Berlin, Bern, Roma, Stockholm, Wi en")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Vest-Europa (sommertid)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Vest-Europa (normal tid)")
```

Dette eksemplet viser hvordan du får den tilsvarende UTC-tiden for sørafrikansk tid:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02.00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Sør-Afrika (sommertid)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Sør-Afrika (normaltid)")
```

Hvis navnet på en tidssone inneholder et spesialtegn, for eksempel et enkelt anførselstegn (') eller et komma (,), må du plassere navnet på tidssonen eller spesialtegnet i doble anførselstegn. Eksempel:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13.00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13.00) Nuku'alofa")%%
```

### Beslektede emner

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)

## Eksempler i Expression Builder

I Expression Builder kan du bruke prøveuttrykkene i tabellen nedenfor.

Prøveuttrykk i Expression Builder	
<b>Oppdatere feltet Opportunity Margin</b>	
Beskrivelse	Oppdatere feltet Opportunity Margin
Syntaks	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
<b>Validere mindre avtaler</b>	
Beskrivelse	Feltvalidering. 'Mindre avtaler' kan ikke ha større inntekt enn 1 000 000
Syntaks	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Mindre avtaler', 1000000, [<Revenue>])
<b>Tilordne en nyopprettet serviceforespørsel til oppretteren</b>	
Beskrivelse	Når en serviceforespørsel opprettes, angir du UserId som standard for serviceforespørselsfeltet ID for Eid av.
Syntaks	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
<b>Kontrollere om verdiene i bestemte felt er endret</b>	

Beskrivelse	Se etter endringer i feltverdier
Syntaks	<code>(PRE(' &lt;Actual Cost&gt;' ) &lt;&gt; [ &lt;Actual Cost&gt; ]) OR (PRE(' &lt;BudgetedCost&gt;' ) &lt;&gt; [ &lt;BudgetedCost&gt; ])</code>
<b>Utløse en arbeidsflyt basert på en lukningsdato</b>	
Beskrivelse	Hvis lukningsdatoen er endret med over en måned, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	<code>( [ &lt;CloseDate&gt; ] - PRE(' &lt;CloseDate&gt;' ) ) &gt; 30</code>
<b>Utløse en arbeidsflyt hvis en salgsmulighet kommer til en bestemt fase uten en kontaktperson</b>	
Beskrivelse	Hvis en salgsmulighet kommer til salgsfasen Lukket/vunnet uten å ha en kontaktperson, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	<code>FieldValue(' &lt;SalesStage&gt;' ) = "Lukket/vunnet" AND PRE(' &lt;SalesStage&gt;' ) &lt;&gt; [ &lt;SalesStage&gt; ] AND [ &lt;KeyContactId&gt; ] = "Ingen treff for rad-ID"</code>
<b>Utløse en arbeidsflyt når det merkes av i en avmerkingsboks</b>	
Beskrivelse	Hvis det merkes av i den egendefinerte avmerkingsboksen Klar for vurdering, kjøres arbeidsflyten.
Syntaks	<code>FieldValue(' &lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;' ) = 'Y' AND (PRE(' &lt;bReady_for_Review_ITAG&gt;' ) = 'N' OR IfNull (bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )</code>
<b>Utløse en e-post når en aktivitetsarbeidsflyt opprettes av en annen bruker enn eieren</b>	
Beskrivelse	Utløse en e-post til aktivitetseieren når en aktivitetsarbeidsflyt opprettes av en annen bruker enn eieren
Syntaks	<code>[ &lt;OwnerId&gt; ] &lt;&gt; UserValue(' &lt;UserId&gt;' )</code>
<b>Utløse en e-post når kontotypen endres</b>	
Beskrivelse	Utløse en e-post når kontotypen endres fra "Prospekt" to "Kunde"
Syntaks	<code>PRE(' &lt;AccountType&gt;' ) = "Prospekt" AND FieldValue(' &lt;AccountType&gt;' ) = "Kunde"</code>
<b>Utelate en bestemt kanal fra en arbeidsflyt</b>	
Beskrivelse	Ikke utføre en arbeidsflyt for en tilkoblet post
Syntaks	<code>PRE(' &lt;CampaignType&gt;' ) = "Annonse" AND ExcludeChannel ("Tilkoblet")</code>



**Beslektede emner**

Se følgende emner hvis du vil ha relaterte opplysninger om Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på side 1550)
- [Bruke Expression Builder](#) (på side 1551)
- [Funksjoner i Expression Builder](#) (på side 1564)



# Stikkordregister

---

## A

- Abonnere på notater • 92
- Administrasjon av roller • 1215
- Administrere dekninger • 587
- Administrere innstillingen Kopiering aktivert • 1091
- Administrere innstillinger for integreringshendelser • 1530
- Administrere krav • 582
- Administrere Oracle CRM On Demand • 1029
- Administrere selskapets vedlegg • 1539
- Administrere skader • 591
- Administrere smartbesøk • 1547
- Administrere økonomiplaner • 563
- Administrere økonomiprodukter • 568
- Aggregatfunksjoner • 957
- Akkreditering • 437
- Akkrediteringsfelt • 444
  - Klargjøring til import • 1389
- Akkrediteringsforespørselsfelt • 446
  - Klargjøring til import • 1391
- Aktivafelt
  - Klargjøring til import • 1399
- Aktivere bøker for brukere og brukerroller • 1246
- Aktivere bøker for selskapet • 1245
- Aktivere egendefinerte rapporter på Min hjemmeside • 1144
- Aktivere en produkttype for kjøretøy • 623
- Aktivere en prøveansvarsfraskrivelse • 515
- Aktivere kjøretøytilknytning i serviceforespørsler • 622
- Aktivere og deaktivere partnerfirmaer • 333
- Aktivere språk • 1049
- Aktivitetsfelt • 149
- Analysere firmaresultat • 201
- Analysere forventede ordrer • 232
- Analysere kontaktpersoner • 215
- Analysere oppfølging av kundeemner • 177
- Angi dynamiske sideoppsett • 1119
- Angi forhåndsvisningsmodusen for post • 641
- Angi overordnede firmaer • 192
- Angi overordnede og underordnede salgsmuligheter • 233
- Angi språkinnstillingen • 642
- Angi standard kalendervisning • 146
- Angi standard søkeposttype • 640
- Angi temaet • 641
- Angi underkonti for porteføljer • 546
- Angi varsler for servicetilmålinger • 1072
- Annullere avtaleregistreringer • 360
- Annullere forespørsler om spesialpris • 387
- Annullere MDF-forespørsler • 374
- Annullere søknader • 349
- Applikasjonsfelt
  - Klargjøring til import • 1392
- Applikasjonstilpasning • 1074
- Arbeide med aktivitetslister • 125
- Arbeide med andre applikasjoner • 657
- Arbeide med appletter for RSS-mating • 37
- Arbeide med hjemmesiden for akkreditering • 438
- Arbeide med hjemmesiden for avtaleregistrering • 353
- Arbeide med hjemmesiden for dekning • 586
- Arbeide med hjemmesiden for delstatslisenser for kontaktpersoner • 458
- Arbeide med hjemmesiden for eiendel for finanskonto • 558
- Arbeide med hjemmesiden for eksamen • 418
- Arbeide med hjemmesiden for finanskonto • 551
- Arbeide med hjemmesiden for finanskontoinnehaver • 555
- Arbeide med hjemmesiden for firma • 185
- Arbeide med hjemmesiden for forbindelser for meldingsplanelement • 530
- Arbeide med hjemmesiden for fordeling • 505
- Arbeide med hjemmesiden for forespørsel om spesialpris • 379
- Arbeide med hjemmesiden for forhandler • 613
- Arbeide med hjemmesiden for forretningsplan • 260
- Arbeide med hjemmesiden for forsikringseiendommer • 593
- Arbeide med hjemmesiden for husholdning • 536
- Arbeide med hjemmesiden for innehaver av polise • 604
- Arbeide med hjemmesiden for involverte parter • 596
- Arbeide med hjemmesiden for kampanje • 155
- Arbeide med hjemmesiden for kjøretøy • 619
- Arbeide med hjemmesiden for kommunikasjon • 304
- Arbeide med hjemmesiden for kontaktperson for plan • 275
- Arbeide med hjemmesiden for kontaktpersoner • 204
- Arbeide med hjemmesiden for krav • 580
- Arbeide med hjemmesiden for kundeemner • 167
- Arbeide med hjemmesiden for kurs • 408
- Arbeide med hjemmesiden for lagerperiode • 465
- Arbeide med hjemmesiden for løsning • 294
- Arbeide med hjemmesiden for MDF-forespørsler • 368
- Arbeide med hjemmesiden for MedEd-hendelse • 452
- Arbeide med hjemmesiden for meglerprofiler • 608
- Arbeide med hjemmesiden for meldingsplan • 519
- Arbeide med hjemmesiden for meldingsplanelement • 525

Arbeide med hjemmesiden for midler • 396  
Arbeide med hjemmesiden for mål • 266  
Arbeide med hjemmesiden for partnere • 330  
Arbeide med hjemmesiden for partnerprogrammer • 336  
Arbeide med hjemmesiden for planfirma • 271  
Arbeide med hjemmesiden for polise • 600  
Arbeide med hjemmesiden for porteføljekonto • 542  
Arbeide med hjemmesiden for prognose • 240  
Arbeide med hjemmesiden for  
    prøveansvarsfraskrivelse • 513  
Arbeide med hjemmesiden for prøveparti • 509  
Arbeide med hjemmesiden for prøvetransaksjon • 482  
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet • 222  
Arbeide med hjemmesiden for salgsmulighet for plan • 278  
Arbeide med hjemmesiden for sertifisering • 428  
Arbeide med hjemmesiden for serviceforespørsel • 285  
Arbeide med hjemmesiden for skade • 590  
Arbeide med hjemmesiden for søknader • 344  
Arbeide med hjemmesiden for økonomiplan • 562  
Arbeide med hjemmesiden for økonomiprodukter • 566  
Arbeide med hjemmesiden for  
    økonomitransaksjoner • 571  
Arbeide med kalendersidene • 121  
Arbeide med listen over notater • 91  
Arbeide med lister • 71  
Arbeide med meldingssenteret • 36  
Arbeide med poster • 38  
Arbeide med siden Rolleliste • 1218  
Arbeide med siden Tilgangsprofilliste • 1191  
Arbeide med vedlegg • 93  
Arbeidsflytkonfigurasjon • 1261  
Arbeidsflytovervåker • 1299  
Arkivere kundeemner • 172  
Avslutte Oracle CRM On Demand • 118  
Avslutte perioden for avtaleregistreringer • 360  
Avstemme en lagerperiode • 472  
Avtale-, oppgave- og besøksfelt  
    Klargjøring til import • 1396  
Avtalebrukerfelt  
    Klargjøring til import • 1395  
Avtaleregistreringer • 352  
Avtaleregistreringsfelt • 365  
Avvise avtaleregistreringer • 359  
Avvise forespørsler om spesialpris • 386  
Avvise krav for forespørsler om spesialpris • 388  
Avvise krav for MDF-forespørsler • 375  
Avvise kundeemner • 176  
Avvise MDF-forespørsler • 373  
Avvise søknader • 348

Avvisningskode for kundeemner • 1318

## **B**

Be om akkreditering • 443  
Be om en midlertidig lagertelling • 470  
Be om sertifisering • 433  
Begrense arbeidsflytregler til bestemte kanaler eller  
    roller • 1276  
Begrense bruk til IP-adresser • 1061  
Begrense visning av aktivitetsposter • 128  
Begrense visning av firmaposter • 193  
Behandle forespørsler om midler • 401  
Behandle krav • 404  
Behandle listetilgang og listerekkefølge • 1112  
Behandle søkeoppsett • 1110  
Behandle virkemåten for oppslagsvinduer • 1122  
Bekreftede delvis mottak av en prøveoverføring • 487  
Bekreftede fullstendig mottak av en prøveoverføring • 486  
Bekreftede mottak av prøvelageret • 475  
Beregne antall hittil for prøvelageret • 475  
Beregne avtalestørrelse • 362  
Bilindustri • 613  
Bokfelt • 1252  
Bokhåndtering • 1226  
Bruke administratormaler under konfigurasjon • 1036  
Bruke aktivitetsvurderingsskript • 148  
Bruke avansert søk • 47  
Bruke bokvelgeren • 58  
Bruke Expression Builder • 1551  
Bruke formatering i interaktive instrumentpaneler • 1018  
Bruke funksjoner i analyser • 955  
Bruke indekserte egendefinerte felt • 1097  
Bruke Mail Merge for Word • 692  
Bruke Offline Client • 658  
Bruke Oracle CRM On Demand Integration for Office • 691  
Bruke Reports and Analysis for Excel • 696  
Bruke segmenteringsveiviseren • 700  
Bruke serviceforespørselsskript • 288  
Bruke skript for kvalifisering av kundeemner • 171  
Bruke vurderingsskript • 101  
Brukerfelt • 1159  
    Klargjøring til import • 1504  
Brukerstyring • 1156  
Brukerstyring og tilgangskontroller • 1154  
Bruksnotater om emneområder • 1028  
Bygge inn et skjermelement for enkel liste • 655  
Bygge inn et skjermelement for favorittlister • 653  
Bygge inn et skjermelement for meldingssenter • 653  
Bygge inn et skjermelement for rapporter • 654  
**C**  
Case-uttrykk • 991

**D**

Dataregler og tilknytning • 1305  
Datatyper i Expression Builder • 1556  
Dataadministrasjonsverktøy • 1334  
Deaktivere arbeidsflytregler og handlinger • 1296  
Deaktivere brukere • 1174  
Deaktivere brukere (partnere) • 1180  
Deaktivere kommunikasjonsverktøylinjen i en nettleserøkt • 313  
Definere brukere • 1157  
Definere når synkroniseringsøker forekommer • 680  
Definere overlappende plukklistor • 1109  
Definere salgskvoter for brukere • 1168  
Definere selskapets passordkontroller • 1051  
Definere sikkerhetsspørsmålene • 645  
Dekninger • 586  
Dekningsfelt • 588  
    Klargjøring til import • 1423  
Dele din kalender • 146  
Dele poster (team) • 86  
Dele salgsmulighetsinntekt på teammedlemmer • 235  
Delstatslisenser for kontaktpersoner • 458  
Detaljsider for samtale, talepost og e-post • 327

**E**

Egenadministrasjon for partner • 1174  
Egendefinere en regnskapskalender • 1058  
Eiendeler for finanskonto • 558  
Eksamener • 417  
Eksamensfelt • 424  
    Klargjøring til import • 1436  
Eksamensregistreringsfelt • 426  
    Klargjøring til import • 1438  
Eksempel 1  
    Bruke tilgangsnivået Vise • 1202  
Eksempel 2  
    Bruke tilgangsnivået Overta primær • 1207  
Eksempel 3  
    Sikre data via bøker • 1210  
Eksempel på e-post med importresultater og loggfil • 1516  
Eksempel på konfigurering av arbeidsflytregler for å opprette oppfølgingsoppgaver for aktiviteter • 1283  
Eksempel på oppsett av en Web-applet for RSS-mating • 1134  
Eksempler i Expression Builder • 1611  
Eksempler på posttyper som er koblet til andre posttyper • 64  
Eksempler på tilgangsnivåberegninger • 1202  
Eksportassistent • 1517  
Eksportere data • 1517  
Eksportere poster i lister • 83  
Eksportere segmenter • 705

Emneområde for aktivarapportering • 825  
Emneområde for aktivitetsrapportering • 816  
Emneområde for analyse av adresser til firmaer • 743  
Emneområde for analyse av adresser til kontaktpersoner • 763  
Emneområde for analyse av aktivahistorikk • 757  
Emneområde for analyse av aktivitetshistorikk • 755  
Emneområde for analyse av brukssporing • 800  
Emneområde for analyse av firmahistorikk • 752  
Emneområde for analyse av forhandlerhistorikk • 772  
Emneområde for analyse av historikk for avtaleregistrering • 768  
Emneområde for analyse av historikk for firmaer og beslektede firmaer • 749  
Emneområde for analyse av historikk for firmaer og konkurrenter • 744  
Emneområde for analyse av historikk for firmaer og partnere • 746  
Emneområde for analyse av historikk for firmateam • 755  
Emneområde for analyse av historikk for forventede ordrer • 790  
Emneområde for analyse av historikk for kampanjesvar • 762  
Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner • 764  
Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoner for firmaer • 752  
Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninntekt • 766  
Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersoninteresser • 765  
Emneområde for analyse av historikk for kontaktpersonteam • 767  
Emneområde for analyse av historikk for MDF-forespørsler • 777  
Emneområde for analyse av historikk for MedEd-hendelser • 779  
Emneområde for analyse av historikk for produkt for spesialprising • 797  
Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for avtaleregistrering • 770  
Emneområde for analyse av historikk for produktinntekt for salgsmulighet • 787  
Emneområde for analyse av historikk for ringeaktivitet • 759  
Emneområde for analyse av historikk for salgsfase • 794  
Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter • 785  
Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og konkurrenter • 781

- Emneområde for analyse av historikk for salgsmuligheter og partnere • 783
- Emneområde for analyse av historikk for serviceforespørsler • 796
- Emneområde for analyse av husholdningshistorikk • 773
- Emneområde for analyse av kampanjehistorikk • 760
- Emneområde for analyse av kundeemnehistorikk • 775
- Emneområde for analyse av partnerhistorikk • 789
- Emneområde for analyse av porteføljehistorikk • 792
- Emneområde for analyse av produkthistorikk • 793
- Emneområde for firmarapportering • 806
- Emneområde for kampanjerapportering • 828
- Emneområde for kontaktpersonrapportering • 831
- Emneområde for kundeemnerapportering • 850
- Emneområde for partnerrapportering • 861
- Emneområde for prognoserapportering • 842
- Emneområde for rapportering av avanserte egendefinerte objekter • 818
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter • 840
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og firmaer • 833
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og kontaktpersoner • 835
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og salgsmuligheter • 836
- Emneområde for rapportering av egendefinerte objekter og serviceforespørsler • 838
- Emneområde for rapportering av firmaer og beslektede firmaer • 813
- Emneområde for rapportering av firmaer og konkurrenter • 808
- Emneområde for rapportering av firmaer og partnere • 811
- Emneområde for rapportering av forretningsplanlegging • 826
- Emneområde for rapportering av kontaktpersonforbindelser • 830
- Emneområde for rapportering for delte aktiviteter • 868
- Emneområde for rapportering for firmainntekter • 805
- Emneområde for rapportering for husholdninger • 847
- Emneområde for rapportering for Personalized Content Delivery • 863
- Emneområde for rapportering for produktinntekter for salgsmulighet • 859
- Emneområde for rapportering for salgsmuligheter • 852
- Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og konkurrenter • 854
- Emneområde for rapportering for salgsmuligheter og partnere • 856
- Emneområde for rapportering for salgsmulighetsteam • 860
- Emneområde for rapportering for serviceforespørsler • 866
- Endre egenskapene for interaktive instrumentpaneler • 1021
- Endre en brukers bruker-ID • 1169
- Endre en brukers bruker-ID (partnere) • 1178
- Endre hjemmesideoppsettene • 649
- Endre ikonet for en posttype • 1146
- Endre navn på felt • 1096
- Endre navn på feltdeltitler • 1106
- Endre navn på posttyper • 1145
- Endre navnet på eller beskrivelsen av et interaktivt instrumentpanel • 1026
- Endre oppsettet for detaljsiden • 648
- Endre oppsettet for handlingslinjen • 649
- Endre passordet • 644
- Endre PDF-valg og utskriftsvalg i interaktive instrumentpaneler • 1020
- Endre plukklisterverdier • 1100
- Endre primær kontaktperson for et firma • 189
- Endre prøven i en fordeling • 507
- Endre prøven i en transaksjonsartikkel • 500
- Endre prøvepartiet i en transaksjonsartikkel • 501
- Endre rekkefølgen på arbeidsflytregelhandlinger • 1294
- Endre rekkefølgen på arbeidsflytregler • 1295
- Endre status for partnerprogrammedlemskap • 340
- Endre synkroniseringsinnstillingene • 681
- Endre utseendet til rapporter • 869
- Eskalere serviceforespørsler • 290
- ExcludeChannel • 1567
- Expression Builder • 1550
- F**
- Fastsette kontaktpersoner for kampanjer • 158
- Felt for arbeidsflytforekomst • 1304
- Felt for avtaleregistrering
  - Klargjøring til import • 1430
- Felt for delstatslisenser for kontaktpersoner • 460
  - Klargjøring til import • 1418
- Felt for egendefinert objekt
  - Klargjøring til import • 1424
- Felt for eiendel for finanskonto • 560
- Felt for eiendeler for finanskonto
  - Klargjøring til import • 1443
- Felt for finanskontoinnehaver • 557
- Felt for finanskontoinnehavere
  - Klargjøring til import • 1441
- Felt for forbindelser for meldingsplanelement • 532
- Felt for forespørsel om spesialpris • 393
- Felt for forespørsler om spesialpris

Klargjøring til import • 1500  
 Felt for forhandler • 616  
 Felt for forsikringseiendommer • 595  
     Klargjøring til import • 1449  
 Felt for innehaver av polise • 606  
 Felt for innehavere av poliser  
     Klargjøring til import • 1481  
 Felt for involverte parter • 598  
     Klargjøring til import • 1452  
 Felt for kjøretøy • 627  
 Felt for kontaktperson for avtale  
     Klargjøring til import • 1395  
 Felt for kontaktperson for kjøretøy  
     Klargjøring til import • 1506  
 Felt for kontaktperson for oppgave  
     Klargjøring til import • 1502  
 Felt for kontaktperson for plan • 277  
 Felt for kontaktpersoner for planer  
     Klargjøring til import • 1478  
 Felt for kontaktpersonrolle for salgsmulighet  
     Klargjøring til import • 1467  
 Felt for kontaktpersonteam  
     Klargjøring til import • 1419  
 Felt for lagerperiode • 472  
 Felt for lagerperioder  
     Klargjøring til import • 1451  
 Felt for lagersporingsrapport • 479  
 Felt for lagersporingsrapporter  
     Klargjøring til import • 1450  
 Felt for linjeartikler i prislister  
     Klargjøring til import • 1487  
 Felt for MDF-forespørsler • 376  
     Klargjøring til import • 1458  
 Felt for MedEd-hendelser • 456  
 Felt for meldingsplan • 523  
 Felt for meldingsplanelement • 528  
 Felt for meldingsplanelementrelasjoner  
     Klargjøring til import • 1464  
 Felt for midler • 406  
 Felt for produkt for spesialprising • 391  
 Felt for produkter for spesialprising  
     Klargjøring til import • 1498  
 Felt for produktinntekt for salgsmulighet  
     Klargjøring til import • 1471  
 Felt for prøveansvarsfraskrivelse • 516  
     Klargjøring til import • 1490  
 Felt for prøvelager • 477  
 Felt for salgsmulighet for plan • 281  
 Felt for salgsmuligheter for planer  
     Klargjøring til import • 1478  
 Felt for svar på meldinger  
     Klargjøring til import • 1460  
 Felt for transaksjonsartikkel • 501  
 Felt for transaksjonsartikler

Klargjøring til import • 1503  
 Felt for økonomiplan • 563  
 Felt for økonomiprodukter • 569  
 Felt for økonomitransaksjoner • 572  
     Klargjøring til import • 1447  
 FieldValue • 1569  
 Filtre liste • 79  
 Finansforvaltning • 535  
 Finanskonti • 549  
 Finanskontofelt • 553  
     Klargjøring til import • 1439  
 Finanskontoinnehavere • 554  
 FindNoneOf • 1569  
 FindOneOf • 1570  
 Firmaer • 185  
 Firmafelt • 201  
     Klargjøring til import • 1383  
 Firmateamfelt  
     Klargjøring til import • 1388  
 Forberede samhandling med kunder • 307  
 Forbindelser for meldingsplanelement • 530  
 Fordelinger • 504  
 Fordelingsfelt • 508  
     Klargjøring til import • 1391  
 Forespørsler om spesialpris • 379  
 Foreta oppringinger • 313  
 Forhandlere • 613  
 Forhandlerfelt  
     Klargjøring til import • 1434  
 Forhåndsviser poster • 60  
 Forretningsplaner • 260  
 Forretningsplanfelt • 264  
     Klargjøring til import • 1401  
 Forretningsplanlegging • 255  
 Forretningsprosesshåndtering • 1260  
 Forsikring • 575  
 Forsikringseiendommer • 593  
 Fremgangsmåten for å avstemme lageret • 476  
 Fullføre analysen • 954  
 Funksjoner for dato/klokkeslett i kalender • 981  
 Funksjoner i Expression Builder • 1564  
 Få innhold til å vises under betingelser på sider i  
     interaktive instrumentpaneler • 1011  
 Få tilgang til data- og integreringsverktøyene • 651  
 Få tilgang til salgsprosessstreneren • 226  
**G**  
 GetGroupId • 1571  
 GetParentId • 1572  
 Gi nytt navn til instrumentpanelobjekter • 1019  
 Gi nytt navn til rapporter • 729  
 Gi påloggingstilgang til teknisk support • 647  
 Gjør dette først • 24  
 Gjøre akkrediteringer synlige for partnere • 442  
 Gjøre egendefinerte rapporter felles • 953



Gjøre eksamener synlige for partnere • 422  
Gjøre kurs synlige for partnere • 412  
Gjøre om avtaleregistreringer til firmaer, kontaktpersoner eller salgsmuligheter • 362  
Gjøre om firmaer til partnerfirmaer • 333  
Gjøre om kundeemner til firmaer, kontaktpersoner, avtaleregistreringer eller salgsmuligheter • 173  
Gjøre sertifiseringer synlige for partnere • 432  
Godkjenne avtaleregistreringer • 357  
Godkjenne forespørsler om spesialpris • 386  
Godkjenne krav for forespørsler om spesialpris • 389  
Godkjenne krav for MDF-forespørsler • 376  
Godkjenne MDF-forespørsler • 373  
Godkjenne og publisere løsninger • 298  
Godkjenne søknader • 348  
Gruppehåndtering • 1253

## H

Hente en brukerpåloggings-ID eller tilbakestille passordet • 115  
Husholdninger • 535  
Husholdningsfelt • 540  
Hvilke poster du kan bruke frakoblet • 659  
Hvordan tilgangsrrettigheter for arbeid med poster av primær posttype fastsettes • 1186  
Hvordan tilgangsrrettigheter for arbeid med poster av relatert posttype fastsettes • 1189  
Hvordan tilgangsrrettigheter for visning av poster av primær posttype fastsettes • 1185  
Hvordan tilgangsrrettigheter for visning av poster av relatert posttype fastsettes • 1188  
Håndtere akkrediteringer • 440  
Håndtere avtaleregistreringer • 355  
Håndtere brukere i partnerorganisasjonen (partnere) • 1176  
Håndtere delstatslisenser for kontaktpersoner • 460  
Håndtere eiendeler for finanskonto • 560  
Håndtere eksamener • 420  
Håndtere e-post • 316  
Håndtere finanskonti • 552  
Håndtere finanskontoinnehavere • 556  
Håndtere firmaer • 187  
Håndtere forbindelser for meldingsplanelement • 532  
Håndtere fordelinger • 506  
Håndtere forespørsler om spesialpris • 381  
Håndtere forhandlere • 615  
Håndtere forretningsplaner • 262  
Håndtere forsikring • 575  
Håndtere forsikringseiendommer • 595  
Håndtere husholdninger • 538  
Håndtere innehavere av polise • 606  
Håndtere instrumentpaneler • 1005  
Håndtere involverte parter • 597  
Håndtere kalendere og aktiviteter • 123  
Håndtere kampanjer • 157

Håndtere kjøretøy • 620  
Håndtere kontaktpersoner • 206  
Håndtere kontaktpersoner for plan • 276  
Håndtere kundeemner • 169  
Håndtere kurs • 410  
Håndtere kvoten • 643  
Håndtere kvoter • 247  
Håndtere lagerperioder • 466  
Håndtere lagersporingsrapporter • 478  
Håndtere løsninger • 296  
Håndtere markedsføring • 153  
Håndtere MDF-forespørsler • 370  
Håndtere MedEd-hendelser • 455  
Håndtere meglerprofiler • 609  
Håndtere meldingsplanelementer • 527  
Håndtere meldingsplaner • 520  
Håndtere midler • 399  
Håndtere mål • 267  
Håndtere Oracle Contact On Demand • 306  
Håndtere partnerfirmaer • 332  
Håndtere partnerprogrammedlemskap • 339  
Håndtere partnerprogrammer • 338  
Håndtere planfirmaer • 272  
Håndtere poliser • 601  
Håndtere porteføljekonti • 544  
Håndtere PRM og høyteknologi • 329  
Håndtere produkter for spesialprising som relaterte elementer • 390  
Håndtere prognoser • 241  
Håndtere prøveansvarsfraskrivelser • 515  
Håndtere prøvelager • 474  
Håndtere prøvepartier • 511  
Håndtere prøver • 461  
Håndtere prøvetransaksjoner • 484  
Håndtere rapporter • 720  
Håndtere salg • 181  
Håndtere salgsmuligheter • 224  
Håndtere salgsmuligheter for plan • 280  
Håndtere sertifiseringer • 430  
Håndtere service og kommunikasjon • 283  
Håndtere serviceforespørsler • 287  
Håndtere søknader • 346  
Håndtere talepostmeldinger • 315  
Håndtere teamprognoser • 248  
Håndtere telefonsamtaler • 310  
Håndtere telefonsenteret • 303  
Håndtere tilbakeringer (Web og telefon) • 314  
Håndtere transaksjonsartikler • 500  
Håndtere valutaer • 1065  
Håndtere økonomitransaksjoner • 572  
Håndtering av konvertering av kundeemne • 1314  
Håndtering av naturvitenskap • 1547  
Håndtering av salgsdistrikt • 1258



- I**  
IfNull • 1572  
If • 1573  
Import- og eksportverktøy • 1334  
Importassistent • 1510  
Importere data • 1510  
Importere kontaktpersoner • 207  
Importere søknader • 350  
Innehavere av polise • 604  
Innholdshåndtering • 1532  
Installere Offline Client • 660  
Installere og avinstallere Oracle PIM Sync On Demand • 675  
InStr • 1574  
Instrumentpaneler • 1003  
Integrering av Web-tjenester • 1520  
Involverte parter • 596
- J**  
JoinFieldValue • 1576  
JulianDay • 1586  
JulianMonth • 1587  
JulianQtr • 1587  
JulianWeek • 1588  
JulianYear • 1589  
Justere svar på meldinger • 141
- K**  
Kalender og aktiviteter • 121  
Kalle tilbake MDF-forespørsler • 371  
Kalle tilbake søknader • 349  
Kampanjefelt • 160  
    Klargjøring til import • 1402  
Kampanjemottakerfelt  
    Klargjøring til import • 1404  
Kampanjer • 154  
Kjøre den første synkronisering med Oracle PIM Sync On Demand • 681  
Kjøre den første synkroniseringen med PIM-applikasjonen • 674  
Kjøre flere synkroniseringsøker • 682  
Kjøre rapporter • 726  
Kjøretøy • 618  
Kjøretøyfelt  
    Klargjøring til import • 1507  
Klargjøre for dataimport • 1381  
Klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand • 1520  
Klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand • 1525  
Knytte akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger • 440  
Knytte avtaleregistreringer til salgsmuligheter • 362  
Knytte brukere til bøker • 1242  
Knytte eksamener til kurs og sertifiseringer • 421  
Knytte eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger • 420  
Knytte filer og URL-adresser til poster • 96  
Knytte filer til poster via vedleggsfelt • 100  
Knytte kurs til eksamener og sertifiseringer • 411  
Knytte kurs til produkter, produktkategorier og løsninger • 411  
Knytte sammen poster under import • 1374  
Knytte sertifiseringer til eksamener og kurs • 431  
Knytte sertifiseringer til produkter, produktkategorier og løsninger • 431  
Koble kontaktpersoner til flere firmaer • 211  
Koble porteføljekonti • 192  
Koble poster til en valgt post • 62  
Koble poster til firmaer • 189  
Koble poster til forretningsplaner • 263  
Koble poster til mål • 268  
Koble produkter til avtaleregistreringer • 361  
Koble produkter til forespørsler om spesialpris • 382  
Koble produkter til salgsmuligheter • 227  
Koble programmer til forespørsler om spesialpris • 383  
Kombinere resultater fra flere rapporter ved hjelp av settoperasjoner • 898  
Komme i gang • 23  
Komme i gang med Answers (egendefinerte rapporter) • 731  
Kommunikasjon • 300  
Kommunikasjonsaktivitetsfelt (Oracle Contact On Demand) • 325  
Konfigurere brukersynlighet til delte rapportmapper • 722  
Konfigurere kalenderen • 650  
Konfigurere kolonneformler • 893  
Konfigurere Offline Client • 661  
Konfigurere partneradministratorer (administrator) • 1175  
Konfigurere rapportmapper • 721  
Konfigurere salgsdistrikter • 1258  
Konfigurere salgsprosesser, kategorier og trenere • 1326  
Konfigurere synkroniseringsinnstillinger for PIM Sync Client • 676  
Kontakte Oracle • 118  
Kontaktpersoner • 204  
Kontaktpersoner for plan • 274  
Kontaktpersonfelt • 216  
    Klargjøring til import • 1410  
Kontrollere elektroniske signaturer • 494  
Kontrollere hvordan resultater vises når brukere driller ned på sider i interaktive instrumentpaneler • 1016  
Kontrollere utseendet til sider i interaktive instrumentpaneler • 1009

- Konverteringsfunksjoner • 989
- Kopiere og flytte rapporter • 730
- Kopiere poster • 59
- Korrigere avvik mellom vanlig og elektronisk lagertelling • 491
- Korrigere en eksisterende lagerkorrigeringspost • 488
- Korrigere prøvetransaksjoner • 488
- Krav • 580
- Kravfelt • 583
  - Klargjøring til import • 1407
- Kundeemnefelt • 177
  - Klargjøring til import • 1453
- Kundeemner • 162
- Kundeemner (salgsaspekter) • 185
- Kurs • 408
- Kursfelt • 414
  - Klargjøring til import • 1421
- Kurspåmelding • 413
- Kurspåmeldingsfelt • 416
  - Klargjøring til import • 1420
- Kvalifisere kundeemner • 171
- L**
- Lagerperiode • 464
- Lagersporingsrapport • 478
- Laste klienttillegg • 1136
- Laste ned klientverktøy Oracle Data Loader On Demand • 1520
- Laste ned klientverktøyet Oracle Migration Tool On Demand • 1526
- Laste ned Mail Merge for Word-malen • 693
- Laste ned malen Reports and Analysis for Excel • 698
- Laste ned poster til Offline Client • 663
- Laste ned rapporter • 728
- Laste ned segmenteringsveiviseren • 702
- Laste ned WSDL-filer og skjemafiler • 1521
- Laste opp segmenter • 705
- Laste poster fra Offline Client • 666
- Left • 1590
- Legge til bildeledetekster • 951
- Legge til bøker i en lagerperiode • 469
- Legge til bøker i en løsning • 298
- Legge til bøker i en meldingsplan • 521
- Legge til bøker i oppsett av detaljside for poster • 1248
- Legge til delegerte brukere • 646
- Legge til delstatslisenser for kontaktpersoner • 216
- Legge til deltakere for midler • 400
- Legge til egendefinerte felt i rapporter • 873
- Legge til egendefinerte kalendervisninger • 147
- Legge til e-post fra Microsoft Outlook og Lotus Notes • 684
- Legge til filtre i kolonner • 873
- Legge til forbindelser for meldingsplanelement • 527
- Legge til forklaringer i rapporter ved hjelp av visningen Forklaring • 937
- Legge til fortellende tekst i resultater • 941
- Legge til handlingskoblinger til resultater • 894
- Legge til henvisninger • 214
- Legge til innhold som er lagret i presentasjonskatalogen, på sider i interaktive instrumentpaneler • 1015
- Legge til kodingstekst i resultater • 934
- Legge til kolonnefilterledetekster • 949
- Legge til kolonner i rapporter • 872
- Legge til kreditbeløp i midler • 400
- Legge til løsninger i serviceforespørsler • 289
- Legge til meldingsplanelementer • 522
- Legge til navigeringskoblinger med veiledning på sider i interaktive instrumentpaneler • 1011
- Legge til notater • 89
- Legge til og oppdatere poster i Offline Client • 665
- Legge til og vise innhold på sider i interaktive instrumentpaneler • 1008
- Legge til posttyper • 1147
- Legge til prøvelager i en lagerperiode • 467
- Legge til prøvetransaksjoner i en lagerperiode • 468
- Legge til representanter for brukere (administrator) • 1172
- Legge til roller • 1221
- Legge til sider i interaktive instrumentpaneler • 1007
- Legge til tabeller i resultater • 903
- Legge til tekstkoblinger og bildekoblinger på sider i interaktive instrumentpaneler • 1012
- Legge til titler i resultater • 902
- Legge til transaksjonsartikler i en prøvetransaksjon • 491
- Legge til visninger av mapper i presentasjonskatalogen på sider i interaktive instrumentpaneler • 1015
- Len • 1591
- Levere prøver under et salgsbesøk • 492
- Listeside for kommunikasjonsaktiviteter (Oracle Contact On Demand) • 324
- LN • 1592
- LocaleListSeparator • 1593
- Logge på som ny bruker • 25
- LookupName • 1593
- LookupValue • 1594
- Lukke en lagerperiode • 471
- Lukke kampanjer • 159
- Lukke løste serviceforespørsler • 290
- Løpende aggregatfunksjoner • 963
- Løsninger • 292
- Løsningsfelt • 299
  - Klargjøring til import • 1497

**M**

Markedsføring • 153  
 Massebesøksplanlegging • 138  
 Matematiske funksjoner • 975  
 MDF-forespørsler • 368  
 MedEd • 452  
 Meglerprofil • 607  
 Meglerprofilfelt • 610  
   Klargjøring til import • 1400  
 Meldingsplanelementer • 525  
 Meldingsplanelementfelt  
   Klargjøring til import • 1463  
 Meldingsplaner • 518  
 Meldingsplanfelt  
   Klargjøring til import • 1461  
 Merke oppgaver som fullført • 129  
 Mid • 1596  
 Midler • 396  
 Min hjemmeside • 33  
 Mål • 265  
 Måle kampanjeeffektivitet • 160  
 Målfelt • 269  
   Klargjøring til import • 1466

**N**

Naturvitenskap • 449  
 Naturvitenskapsprosesser • 449  
 Navigere til instrumentpanelredigering • 1007  
 Notatfelt  
   Klargjøring til import • 1465

**O**

Om administrasjon av Offline Client • 662  
 Om administrasjon av Oracle PIM Sync On Demand  
   • 680  
 Om arbeidsflythandlinger • 1268  
 Om arbeidsflytregler • 1261  
 Om begrensninger i rapporter • 733  
 Om beskyttelse mot forfalskning av forespørsler på  
   ters av områder • 1048  
 Om brukerdelegering • 1172  
 Om brukssporing i Oracle CRM On Demand • 1036  
 Om duplikater ved opprettelse av poster • 109  
 Om egendefinerte felt • 1084  
 Om egendefinerte regnskapskalendere i Oracle  
   CRM On Demand Answers • 719  
 Om egendefinerte Web-appleter • 1125  
 Om elektroniske signaturer • 494  
 Om emneområder i rapporter • 737  
 Om Expression Builder • 1550  
 Om felt, plukkklister og målinger • 1149  
 Om felthåndtering • 1078  
 Om filterbetingelser • 52  
 Om filterverdier • 57  
 Om forhåndsbygde rapporter • 714  
 Om grensesnittet • 26

Om innstillingen Rollebasert Kan lese alle poster •  
   639  
 Om integreringshendelser • 1528  
 Om klientverktøyet Oracle Data Loader On Demand  
   • 1520  
 Om klientverktøyet Oracle Migration Tool On  
   Demand • 1525  
 Om konfliktløsning med Offline Client • 667  
 Om konfliktløsning med PIM-applikasjoner • 684  
 Om land og adressetilordning • 1338  
 Om løsningshåndtering • 292  
 Om mange-til-mange-forbindelser for egendefinerte  
   objekter • 1153  
 Om målbyggerverktøylinjen i  
   segmenteringsveiviseren • 701  
 Om navigering med veiledning i interaktive  
   instrumentpaneler • 1027  
 Om opplysningene i endrede felt i poster • 1118  
 Om Oracle Contact On Demand • 301  
 Om postduplikater og eksterne ID-er • 1359  
 Om profilinnstillinger for brukere • 638  
 Om påloggings- og passordretningslinjer • 1050  
 Om rapportytelse • 996  
 Om regnskapskalendere • 1056  
 Om rettigheter i roller • 1220  
 Om salgsmuligheter og prognoser • 220  
 Om salgsmulighetsteam • 236  
 Om samtidige økter i Oracle CRM On Demand • 117  
 Om segmenteringsveiviseren • 701  
 Om servicetilmålinger • 1069  
 Om sideoppsett for brukere • 1167  
 Om skjermelementer for On Demand • 652  
 Om synkroniseringsmotoren og felttilordning • 670  
 Om søk i plukkklister for flervalg • 58  
 Om tidsbaserte arbeidsflytregler • 1270  
 Om tilgang til posttype i roller • 1219  
 Om tilgangsnivåer for primære posttyper • 1192  
 Om tilgangsnivåer for relaterte posttyper • 1193  
 Om tilgangsprofiler i roller • 1181  
 Om tilgangsprofiler i team, grupper og bøker • 1183  
 Om tilknytningsregler • 1306  
 Om uttrykk • 1554  
 Om vedlegg • 94  
 Om vedleggskonfigurasjoner • 1150  
 Om verktøylinjen On Demand Integration i Mail  
   Merge for Word • 692  
 Om verktøylinjen On Demand Integration i Reports  
   and Analysis for Excel • 697  
 Om videreføring av tilgang via teamovertagelse •  
   1184  
 Om vurderingsskript • 1540  
 Om Web-tjenestestøtte for bøker • 1234  
 Om øktvarighet i Oracle CRM On Demand • 117  
 Om å bruke adresser i rapporter • 898

Om å bruke Web-koblinger til å opprette nye integreringsscenarioer • 1095  
 Om å opprette rapporter med Reports and Analysis for Excel • 697  
 Om å utforme bokstrukturer • 1230  
 Operatører • 990  
 Operatører i Expression Builder • 1559  
 Oppdatere akkrediteringsforespørselsposten • 443  
 Oppdatere aktiviteter • 125  
 Oppdatere avtaleregistreringer • 361  
 Oppdatere eierskap for kjøretøy • 624  
 Oppdatere eksamensregistreringsposten • 423  
 Oppdatere koblede poster fra hovedposter • 69  
 Oppdatere kurspåmeldingsposten • 413  
 Oppdatere personlige opplysninger • 632  
 Oppdatere postdetaljer • 61  
 Oppdatere postgrupper • 87  
 Oppdatere prognosedefinisjonen • 1325  
 Oppdatere prognoser • 244  
 Oppdatere sertifiseringsforespørselsposten • 433  
 Oppgavebrukerfelt  
     Klargjøring til import • 1502  
 Opplysninger om å feilsøke bøker • 1253  
 Opprette aktiviteter • 124  
 Opprette arbeidsflythandlinger  
     Oppdater felt etter ventetid • 1287  
     Oppdater verdier • 1289  
     Opprett integreringshendelse • 1278  
     Opprett oppgave • 1280  
     Send e-post • 1284  
     Tilordne en bok • 1276  
     Vent • 1291  
 Opprette arbeidsflytregler • 1272  
 Opprette avtaleregistreringer • 355  
 Opprette boktyper og bokbrukerroller • 1239  
 Opprette bøker og bokhierarkier • 1240  
 Opprette direkteutsendelser eller masseutsendelse av e-post med Mail Merge for Word • 695  
 Opprette egendefinerte Web-appleter • 1126  
 Opprette en avtaleregistrering fra en salgsmulighet • 235  
 Opprette en forespørsel om spesialpris fra en salgsmulighet • 232  
 Opprette en lagersporingsrapport for en lagerperiode • 469  
 Opprette en ny lagerkorrigeringspost • 489  
 Opprette en prøveoverføring • 485  
 Opprette globale web-appleter • 1133  
 Opprette hjemmeside for egendefinerte rapporter • 1112  
 Opprette integreringshendelseskøer • 1529  
 Opprette interaktive instrumentpaneler • 1006  
 Opprette lagerperioder for brukere • 1173

Opprette ledetekster for interaktive instrumentpaneler • 1023  
 Opprette Mail Merge for Word-maler • 694  
 Opprette nye temaer • 1140  
 Opprette og begrense lister • 75  
 Opprette og håndtere handlingslinjeoppsett • 1132  
 Opprette og redigere felt • 1088  
 Opprette oppsett for hjemmeside for poster • 1115  
 Opprette oppsett for konvertering av kundeemne • 1317  
 Opprette partnerprogrammedlemskap • 339  
 Opprette partnerprogrammer • 339  
 Opprette poster • 39  
 Opprette produkter for spesialprising som relaterte elementer • 390  
 Opprette prognosedefinisjonen • 1319  
 Opprette rapporter ved hjelp av Reports and Analysis for Excel • 698  
 Opprette segmenter • 702  
 Opprette søknader • 346  
 Opprette tilgangsprofiler for bøker • 1244  
 Opprette transaksjoner for tapt eller funnet prøve • 490  
 Opprette vurderingsskript • 1544  
 Opprette Web-appleter • 1107  
 Optimalisere ytelsen • 997  
 OrganizationName • 1597  
 Overføre eierskap til poster • 85  
 Oversikt over sider i Oracle CRM On Demand • 30  
 Overvåke agenter • 323  
 Overvåke aktiviteter i forbindelse med prøver • 495  
**P**  
 Partnere • 330  
 Partnerfelt • 335  
     Klargjøring til import • 1473  
 Partnerforbindelseshåndtering og høyteknologi • 329  
 Partnerprogramfelt • 342  
 Partnerprogrammer • 336  
 Personalized Content Delivery • 517  
 Planfirmaer • 271  
 Planfirmafelt • 273  
     Klargjøring til import • 1477  
 Plassere debetbeløp mot midler • 405  
 Polisefelt • 602  
     Klargjøring til import • 1479  
 Poliser • 599  
 Porteføljefelt  
     Klargjøring til import • 1483  
 Porteføljekontofelt • 547  
 Porteføljer • 542  
 PRE • 1597  
 Prislistefelt  
     Klargjøring til import • 1486  
 Produktfelt • 502

Klargjøring til import • 1488  
 Produktkategorifelt  
     Klargjøring til import • 1487  
 Profilere husholdninger • 539  
 Prognosefelt • 251  
 Prognoser • 239  
 Programmedlemskapsfelt • 341  
 Prosess for definering av omgjøringsoppsett for kundeemner • 1315  
 Prosess for håndtering av firmaer • 182  
 Prosess for håndtering av kalender og aktiviteter • 184  
 Prosess for håndtering av kampanjer • 153  
 Prosess for håndtering av kontaktpersoner • 183  
 Prosess for håndtering av kundeemner • 154  
 Prosess for håndtering av prognoser for prognoseadministratorer • 184  
 Prosess for håndtering av prognoser for salgsbrukere • 183  
 Prosess for håndtering av salgsmuligheter • 182  
 Prosess for oppsett av bøker • 1234  
 Prosess for synkronisering av data mellom Oracle CRM On Demand og PIM • 673  
 Prosess for å arbeide med en serviceforespørsel • 284  
 Prosess for å gjøre om forsikringskundeemner til kunder med Producer Success Model • 578  
 Prosess for å håndtere agent-/meglerrelasjoner • 577  
 Prosess for å håndtere serviceforespørsler • 578  
 Prosess for å lukke en serviceforespørsel • 284  
 Prosess for å løse en serviceforespørsel • 284  
 Prosess for å opprette en serviceforespørsel • 283  
 Prosess for å planlegge salg og budsjettering • 577  
 Prosess for å produsere første varsel om tap i et krav • 576  
 Prosess for å rekruttere og etablere agent-/meglerrelasjoner • 576  
 Prosess for å utføre kanalplanlegging • 576  
 Prosesser for administrasjon av Oracle CRM On Demand • 1033  
 Prøveansvarsfraskrivelse • 513  
 Prøvelager • 473  
 Prøvelagerfelt  
     Klargjøring til import • 1491  
 Prøvepartier • 509  
 Prøvepartifelt • 511  
     Klargjøring til import • 1492  
 Prøvetransaksjoner • 481  
 Prøvetransaksjonsfelt • 496  
     Klargjøring til import • 1493  
 Publisere varsler over hele selskapet • 1063  
**R**  
 Rangere løsninger • 298

Rapporter • 707  
 Redigere egenskapene for ledetekster og rapporter i interaktive instrumentpaneler • 1017  
 Redigere kolonneegenskaper • 881  
 Regional innstilling • 1592  
 Registrere respons på kampanjer • 159  
 Registrere sertifiseringskrav for en akkreditering • 442  
 Registrering for eksamener • 423  
 Relatere akkrediteringer til andre akkrediteringer • 441  
 Relatere eksamener til andre eksamener • 421  
 Relatere kurs til andre kurs • 412  
 Relatere sertifiseringer til andre sertifiseringer • 432  
 Retningslinjer for datakontroll • 1375  
 Retningslinjer for felttyper for import av data • 1376  
 Retningslinjer for konfigurasjon av roller • 1216  
 Returnere avtaleregistreringer • 358  
 Returnere forespørsler om spesialpris • 385  
 Returnere MDF-forespørsler • 372  
 Right • 1599  
 RowIdToRowNum • 1600  
 RowNum • 1601  
**S**  
 Salg • 181  
 Salgsmuligheter • 220  
 Salgsmuligheter for plan • 278  
 Salgsmulighetsfelt • 237  
     Klargjøring til import • 1468  
 Scenario for håndtering av planer for en gruppe med firmaer eller salgsdistrikter • 257  
 Scenario for håndtering av planer for ett firma • 256  
 Scenario for håndtering av planer for kontaktpersoner • 258  
 Scenario for håndtering av planer for mål og produkter • 259  
 Se gjennom aktiviteten i PIM Sync Client • 646  
 Se gjennom påloggingsaktiviteten • 644  
 Se gjennom rapportdata • 724  
 Se gjennom synkroniseringsresultatene • 682  
 Selskapsadministrasjon • 1037  
 Sende avtaleregistreringer på nytt • 359  
 Sende avtaleregistreringer til godkjenning • 356  
 Sende forespørsler om spesialpris til godkjenning • 383  
 Sende krav for forespørsler om spesialpris • 388  
 Sende krav for MDF-forespørsler • 375  
 Sende MDF-forespørsler til godkjenning • 371  
 Sende notater til andre brukere • 93  
 Sende prognoser • 246  
 Sende søknader til godkjenning • 347  
 Sertifisering • 428  
 Sertifiseringsfelt • 434  
     Klargjøring til import • 1405



- Sertifiseringsforespørselsfelt • 436
  - Klargjøring til import • 1406
- Service og kommunikasjon • 283
- Serviceforespørselsfelt
  - Klargjøring til import • 1494
- Serviceforespørselsfelt • 291
- Serviceforespørsler • 285
- Sette opp brukere (partnere) • 1176
- Sette opp egendefinerte koder for feltintegrering • 1092
- Sette opp grupper • 1256
- Sette opp prislister for PRM • 1536
- Sette opp produktkategorier • 1533
- Sette opp selskapsprodukter • 1533
- Sette opp selskapsprofil og globale standarder • 1038
- Sette opp standardbøker etter posttype for en bruker • 1169
- Sette opp tilgangsprofiler • 1212
- Sette opp tilknytningsregler • 1309
- Sette opp vurderingsskript • 1540
- Sette opp web-koblinger • 1093
- Side for notatredigering • 90
- Side for vedleggsliste • 99
- Siden Applikasjonstilpasning for posttype • 1075
- Siden Bokhierarki • 1251
- Siden Bunkeslettingskø • 1526
- Siden Bunketilordne kø for bok • 1527
- Siden Detaljer om prognose • 249
- Siden Favorittlister • 82
- Siden Favorittposter • 70
- Siden Håndter lister • 81
- Siden Kalenderinnstillinger • 145
- Siden Notat (liste) • 91
- Siden Vis liste • 82
- Signaturfelt
  - Klargjøring til import • 1496
- Skadefelt • 592
  - Klargjøring til import • 1429
- Skader • 589
- Skrive ut opplysninger som vises på sider • 113
- Skrive ut rapporter • 725
- Slette arbeidsflytregler og handlinger • 1298
- Slette forekomster fra Arbeidsflytovervåker • 1303
- Slette instrumentpanelobjekter • 1020
- Slette og gjenopprette poster • 102
- Slette partnerfirmaer • 334
- Slette partnerprogrammedlemskap • 340
- Slette partnerprogrammer • 342
- Slette rapporter • 729
- Slette søknader • 349
- Slutføre kommunikasjonsaktiviteter • 318
- Slå sammen poster • 88
- Sortere og endre rekkefølgen på kolonner • 897
- Spore aktive • 196
- Spore de beste besøkstidene • 215
- Spore forbindelser mellom firmaer • 195
- Spore forbindelser mellom kontaktpersoner • 212
- Spore husholdningsmedlemmer • 539
- Spore inntekt basert på firmaer • 198
- Spore inntekt basert på kontaktpersoner • 213
- Spore inviterte deltakere for hendelser for medisinsk utdanning • 455
- Spore kontaktpersoninteresser • 214
- Spore kontaktpersonroller i et firma • 188
- Spore nøkkelkontaktpersoner for porteføljekonti • 545
- Spore overordnede finanskonti • 553
- Spore overordnede krav • 582
- Spore overordnede poliser • 602
- Spore overordnede økonomiprodukter • 568
- Spore partnere og konkurrenter for firmaer • 194
- Spore partnere og konkurrenter for salgsmuligheter • 225
- Spore salgsbesøk til kunder • 130
- Spore salgshistorikker for kjøretøy • 625
- Spore serviceforespørsler for kjøretøy • 624
- Spore servicehistorikker for kjøretøy • 626
- Spore økonomiopplysninger for kjøretøy • 627
- Standard søkefelt for nøkkelordsøk • 50
- Strengfunksjoner • 967
- Synkronisere med annen programvare • 667
- Synlighet til poster i Analyse • 708
- Systemfunksjoner • 990
- Systemkrav for Oracle CRM On Demand • 118
- Søke etter partnerfirmaer • 334
- Søke etter poster • 42
- Søknader • 344
- Søknadsfelt • 350
- T**
- Telle poster i lister • 82
- Tidfeste avtaler med andre • 142
- Tilbakekalle forespørsler om spesialpris • 384
- Tilbakekalle prognoser • 246
- Tilbakestille alle passord • 1060
- Tilbakestille en brukers passord • 1170
- Tilbakestille en brukers passord (partnere) • 1179
- Tilbakestille innstillinger til standardverdier • 1099
- Tildele prøver til sluttbrukere • 507
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av avtalerregistreringer • 364
- Tilgangsprofil- og rolleinnstillinger for omgjøring av kundeemner • 175
- Tilgangsprofilhåndtering • 1180
- Tillate brukere å endre kolonner i rapporter • 937
- Tillate brukere å velge en bestemt visning ved hjelp av visningen Visningsutvelger • 938
- Tilordne aktiviteter til en annen ansatt • 130

Tilordne flere felt under konvertering av kundeemne • 1316

Tilordne kundeemner på nytt • 170

Tilordne poster til bøker • 1250

Tilordne serviceforespørsler • 288

Tilpasse applikasjonen • 631

Tilpasse Min hjemmeside for selskapet • 1139

Tilpasse relaterte elementoppsett • 1101

Tilpasse selskapets bransjeliste • 1333

Tilpasse sporing • 1116

Tilpasse statiske sideoppsett • 1102

Timestamp • 1602

ToChar • 1602

Today • 1605

Transaksjonsartikler • 500

Trinn 1

Definere kriterier • 872

Trinn 2

Opprette oppsett • 900

Trinn 3

Definere ledetekster (valgfritt) • 948

Trinn 4

Se gjennom rapporter • 953

## U

UserValue • 1606

UtcConvert • 1610

Uttrykke litteraler • 956

## V

Varighet • 1566

Varselfelt • 1064

Varsle brukere om ingen data • 947

Varsler • 1063

Vedleggsrelaterte elementer • 98

Verifisere bokoppsett for administratorrollen • 1235

Verifisere lisensstatuser og aktive brukere • 1050

Versjonsmerknader for Oracle CRM On Demand • 118

Vise aktiviteter • 124

Vise andre personers kalendere • 144

Vise arbeidsflytforekomster • 1301

Vise bruk av servicetilmåling for selskapet • 1070

Vise eksterne web-sider i faner • 1123

Vise eller skjule handlingslinjen • 33

Vise faner • 647

Vise filtre som brukes på resultater • 934

Vise gruppeoppgavelister • 148

Vise historisk bruk av servicetilmåling • 1071

Vise instrumentpaneler • 1027

Vise og redigere en prognose med en annen valuta • 245

Vise opplysninger om fil- og postutnyttelse • 1073

Vise prognosehistorikk • 246

Vise resultater i diagrammer • 905

Vise resultater i pivottabeller • 918

Vise resultater i rulletekster • 944

Vise resultater i trakttdiagrammer • 939

Vise resultater som målere ved hjelp av målervisning • 928

Vise samhandlingshistorikk • 322

Vise serviceopplysninger i Oracle CRM On Demand • 114

Vise sporinger for poster • 108

Vise sporingsfelt • 643

Vise utbetalingstransaksjoner • 490

Vise varsler • 35

Vurdere aktivitet for midler • 406

Vurdere anbefalte meldingsplaner for aktiviteter • 522

Vurdere eksportresultater • 1519

Vurdere importresultater • 1515

Vurdere løsninger • 297

Vurdere prognoser • 242

Vurdere påloggingsaktivitet for alle brukere • 1061

Vurdere påloggingsaktivitet for en bruker • 1171

Vurdere selskapets ressursforbruk • 1062

Vurdere sikkerhetsrelaterte aktiviteter for brukere • 1171

Vurdere sporingsendringer med hovedsporingen • 1068

Vurdere statistikk • 321

Vurdere søknader • 347

Vurdere utnyttelse av Web-tjenester • 1523

## Ø

Økonomiplaner • 561

Økonomiplanfelt

Klargjøring til import • 1444

Økonomiprodukter • 565

Økonomiproduktfelt

Klargjøring til import • 1446

Økonomitransaksjoner • 570

Øktvariabler • 994