

Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia

Wydanie 19

Czerwiec 2011

ORACLE®

Copyright © 2005, 2010, Oracle i/lub spółki powiązane. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Programy (zarówno oprogramowanie, jak i dokumentacja) zawierają informacje zastrzeżone. Są one dostarczane na podstawie umowy licencyjnej zawierającej ograniczenia dotyczące używania i ujawniania danych; są też chronione prawem autorskim, patentowym i innymi prawami obejmującymi własność intelektualną i własność przemysłową. Odtwarzanie (ang. reverse engineering), dezasemblacja (ang. disassembly) oraz dekompilacja (ang. decompilation) oprogramowania są zabronione, z wyjątkiem takiego zakresu, który jest dozwolony przez prawo do zapewnienia współpracy z niezależnie utworzonym oprogramowaniem lub w zakresie przewidzianym przez prawo, są niedozwolone.

Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. W przypadku napotkania jakichkolwiek problemów związanych z tą dokumentacją należy zgłosić je w formie pisemnej. Nie udziela się gwarancji, że dokument ten jest wolny od błędów. Z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w umowie licencyjnej do tych Programów żadna ich część nie może być powielana lub przekazywana w żadnej formie i żadnymi środkami, elektronicznymi ani mechanicznymi, niezależnie od celu.

Jeśli to oprogramowanie jest dostarczane Rządowi Stanów Zjednoczonych lub komukolwiek, kto uzyskuje licencję na to oprogramowanie lub dokumentację bądź używa ich w imieniu Rządu Stanów Zjednoczonych, to ma zastosowanie następujące oświadczenie:

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 Corporation, 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Programy te nie są przeznaczone do użytku w przemyśle nuklearnym, lotnictwie, transporcie masowym, medycynie i innych zastosowaniach obarczonych wysokim ryzykiem. W gestii licencjobiorcy pozostaje podjęcie wszelkich odpowiednich środków ostrożności związanych z zabezpieczeniami przed awarią, tworzeniem kopii zapasowych, zapewnieniem nadmiarowości i innych w celu zagwarantowania bezpieczeństwa użytkowania w przypadku takich zastosowań Programów. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z takiego zastosowania Programów.

Oprogramowanie może zawierać łącza do serwisów internetowych oraz umożliwiać dostęp do zawartości, produktów i usług innych firm. Firma Oracle nie odpowiada za dostępność serwisów internetowych innych firm ani za jakąkolwiek zawartość tych serwisów. Całe ryzyko związane z wykorzystaniem takiej zawartości bierze na siebie licencjobiorca. Jeśli licencjobiorca zdecyduje się nabyć jakiejkolwiek programy lub usługi innej firmy, transakcja ta dotyczy tylko licencjobiorcy i danej firmy. Firma Oracle nie odpowiada za: (a) jakość produktów lub usług innej firmy; (b) spełnienie jakichkolwiek warunków umowy z inną firmą, w tym za dostarczenie produktów lub usług ani za spełnienie zobowiązań gwarancyjnych związanych z nabytymi produktami lub usługami. Firma Oracle nie odpowiada za żadne straty lub szkody, jakie może ponieść licencjobiorca w wyniku transakcji z inną firmą.

Oracle, JD Edwards i PeopleSoft są zastrzeżonymi znakami towarowymi Oracle Corporation i/lub jej spółek powiązanych. Inne nazwy mogą być nazwami towarowymi odpowiednich właścicieli.

Spis Treści

Logowanie się jako nowy użytkownik	21
Przeglądanie swoich alertów	32
Tworzenie rekordów	36
Znajdowanie rekordów	39
Kopiowanie rekordów	58
Uzyskiwanie podglądu rekordów	58
Aktualizowanie szczegółów rekordów	59
Wiązanie rekordów z wybranym rekordem	61
Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów	68
Strona "Ulubione rekordy"	69
Praca z listami	70
Przekazywanie prawa własności rekordów	86
Współużytkowanie rekordów (zespoły)	86
Aktualizowanie grup rekordów	88
Łączenie rekordów	90
Dodawanie uwag	91
Praca z listą uwag	93
Subskrybowanie uwag	93
Wysyłanie uwag innym użytkownikom	94
Praca z załącznikami	94
Korzystanie ze skryptów ocen	103
Kasowanie i przywracanie rekordów	104

Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach	110
Duplikaty podczas tworzenia rekordów — informacje	111
Drukowanie informacji znajdujących się na stronach	116
Wyświetlanie działań	126
Tworzenie działań	127
Aktualizowanie działań	128
Praca z listami działań	128
Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań	131
Oznaczanie zadań jako ukończone	132
Przydzielanie działań innemu pracownikowi	132
Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów	133
Planowanie wielu wizyt	141
Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości	145
Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami	146
Wyświetlanie kalendarzy innych osób	148
Strona "Ustawienia kalendarza"	150
Udostępnianie swojego kalendarza	150
Ustawianie domyślnego widoku kalendarza	150
Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza	151
Wyświetlanie list zadań grupowych	152
Korzystanie ze skryptów ocen działania	152
Proces obsługi kampanii	157
Proces obsługi namiarów	158
Praca ze stroną startową "Kampania"	159
Zarządzanie kampaniami	162
Pola kampanii	165
Praca ze stroną startową "Namiary"	172
Zarządzanie namiarami	175

Pola namiaru	183
Proces zarządzania możliwościami	188
Proces zarządzania podmiotami	188
Proces zarządzania osobami kontaktowymi	189
Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży	190
Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz	190
Proces zarządzania kalendarzami i działaniami	191
Praca ze stroną startową "Podmiot"	192
Zarządzanie podmiotami	194
Pola podmiotu	209
Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"	212
Zarządzanie osobami kontaktowymi	215
Pola osoby kontaktowej	225
Możliwości i prognozy — informacje podstawowe	230
Praca ze stroną startową "Możliwość"	232
Zarządzanie możliwościami	234
Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe	247
Pola możliwości	248
Praca ze stroną startową "Prognoza"	251
Zarządzanie prognozami	252
Strona "Szczegół Prognozy"	260
Pola prognozy	263
Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"	271
Zarządzanie planami biznesowymi	272
Pola planu biznesowego	274
Praca ze stroną startową "Cel"	277
Zarządzanie celami	278
Pola celów	280

Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"	282
Zarządzanie podmiotami związanymi z planem	283
Pola podmiotu związanego z planem	284
Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"	286
Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem	288
Pola osoby kontaktowej związanej z planem	289
Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"	290
Zarządzanie możliwościami związanymi z planem	292
Pola możliwości związanych z planem	293
Proces tworzenia zlecenia SR	295
Proces pracy nad zleceniem SR	296
Proces realizacji zlecenia SR	296
Proces zamykania zlecenia SR	296
Praca ze stroną startową "Zlecenie SR"	297
Zarządzanie zleceniami obsługi	299
Pola zleceń obsługi	303
Zarządzanie rozwiązaniami - informacje	305
Praca ze stroną startową "Rozwiązanie"	307
Zarządzanie rozwiązaniami	309
Pola rozwiązania	312
Oracle Contact On Demand - informacje	314
Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta	317
Praca ze stroną startową "Komunikacja"	318
Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand	320
Strona "Lista działań komunikacyjnych" (Oracle Contact On Demand)	339
Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand)	341
Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail	343
Praca ze stroną startową "Partnerzy"	347

Zarządzanie podmiotami partnerskimi	348
Pola partnera	351
Praca ze stroną startową "Programy partnerskie"	353
Zarządzanie programami partnerskimi	355
Pola programu partnerskiego	359
Praca ze stroną startową "Wnioski"	361
Zarządzanie wnioskami	362
Pola wniosków	367
Praca ze stroną startową "Rejestracja transakcji"	370
Zarządzanie rejestracjami transakcji	372
Pola rejestracji transakcji	383
Praca ze stroną startową "Zlecenia MDF"	386
Zarządzanie zleceniami MDF	388
Pola zleceń MDF	395
Praca ze stroną startową "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"	398
Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen	401
Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi	410
Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen	414
Praca ze stroną startową "Fundusze"	417
Zarządzanie funduszami	419
Pola funduszu	427
Praca ze stroną startową "Kursy"	430
Zarządzanie kursami	432
Pola kursu	436
Pola służące do zapisywania się na kurs	438
Praca ze stroną startową "Egzaminy"	440
Zarządzanie egzaminami	442
Pola egzaminu	446

Pola zapisów na egzamin	449
Praca ze stroną startową "Certyfikacje"	451
Zarządzanie certyfikacjami	453
Pola certyfikacji	457
Pola zleceń certyfikacji	460
Praca ze stroną startową "Akredytacje"	461
Zarządzanie akredytacjami	463
Pola akredytacji	467
Pola zleceń akredytacji	470
Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"	477
Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych	479
Pola zdarzenia szkolenia medycznego	481
Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"	483
Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych	485
Pola licencji stanowej osoby kontaktowej	485
Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"	490
Zarządzanie okresami magazynowymi	492
Pola okresu magazynowego	499
Magazyn próbek	500
Raport z kontroli magazynu	505
Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbkki"	509
Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek	512
Pola transakcji dotyczącej próbkki	525
Pozycje transakcji	529
Pola produktu	532
Praca ze stroną startową "Przydział"	534
Zarządzanie przydziałami	535
Pola przydziałów	537

Praca ze stroną startową "Partia próbek"	539
Zarządzanie partiami próbek	540
Pola partii próbek	541
Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"	543
Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek	545
Pola oświadczenia dotyczącego próbki	546
Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"	549
Zarządzanie planami komunikatów	551
Pola planu komunikatów	553
Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"	556
Zarządzanie pozycjami planu komunikatów	557
Pola pozycji planu komunikatów	559
Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"	561
Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów	562
Pola powiązań pozycji planu komunikatów	563
Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"	566
Zarządzanie gospodarstwami domowymi	568
Pola gospodarstwa domowego	571
Praca ze stroną startową "Konto portfela"	573
Zarządzanie kontami portfeli	575
Pola konta portfela	578
Praca ze stroną startową "Konto finansowe"	582
Zarządzanie kontami finansowymi	583
Pola konta finansowego	584
Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"	586
Zarządzanie posiadaczami kont finansowych	588
Pola posiadacza konta finansowego	588
Praca ze stroną startową "Zasób konta finansowego"	590

Zarządzanie zasobami kont finansowych	591
Pola zasobu konta finansowego	592
Praca ze stroną startową "Plan finansowy"	593
Zarządzanie planami finansowymi	595
Pola planu finansowego	595
Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"	598
Zarządzanie produktami finansowymi	600
Pola produktu finansowego	601
Praca ze stroną startową "Transakcja finansowa"	603
Zarządzanie transakcjami finansowymi	604
Pola transakcji finansowej	605
Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów)	608
Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie	608
Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker	609
Proces zarządzania relacjami agent-broker	609
Proces planowania sprzedaży i budżetowania	610
Proces zarządzania zleceniami SR	610
Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model	610
Praca ze stroną startową "Roszczenia"	613
Zarządzanie roszczeniami	615
Pola roszczenia	615
Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"	619
Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową	621
Pola ochrony ubezpieczeniowej	621
Praca ze stroną startową "Szkoda"	623
Zarządzanie szkodami	624
Pola szkody	625
Praca ze stroną startową "Przedmioty ubezpieczenia"	627

Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia	628
Pola przedmiotu ubezpieczenia	628
Praca ze stroną startową "Uczestniczący podmiot"	630
Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami	631
Pola uczestniczącego podmiotu	631
Praca ze stroną startową "Polisa"	633
Zarządzanie polisami	635
Pola polisy	635
Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"	638
Zarządzanie posiadaczami polis	639
Pola posiadacza polisy	640
Praca ze stroną startową "Profile brokerów"	641
Zarządzanie profilami brokerów	643
Pola profilu brokera	643
Praca ze stroną startową "Dealer"	647
Zarządzanie dealerami	649
Pola dealera	650
Pola niestandardowe	652
Praca ze stroną startową "Pojazd"	653
Zarządzanie pojazdami	655
Pola pojazdu	662
Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe	672
Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe	674
Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"	688
Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"	689
Osadzanie widżetu "Raporty"	690
Osadzanie widgetu "Prosta lista"	690
Jakich rekordów można używać w trybie offline	695

Instalowanie modułu Offline Client	696
Konfigurowanie modułu Offline Client	698
Administrowanie modułem Offline Client — informacje podstawowe	699
Pobieranie rekordów do modułu Offline Client	699
Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client	702
Wysyłanie rekordów z Offline Client	703
Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe	703
Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje podstawowe	707
Proces synchronizacji danych użytkownika między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM	711
Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją PIM	712
Zmianie ustawień synchronizacji	719
Przeprowadzanie dodatkowych sesji synchronizacji	720
Przeglądanie wyników synchronizacji	721
Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z aplikacjami PIM — informacje podstawowe	722
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe	731
Pobieranie szablonu Mail Merge for Word	732
Tworzenie szablonów Mail Merge for Word	733
Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word	734
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe	736
Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe	737
Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel	737
Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel	738
Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe	740
Kreator segmentacji — informacje podstawowe	741
Pobieranie kreatora segmentacji	742

Tworzenie segmentów	742
Ładowanie segmentów	745
Eksportowanie segmentów	745
Konfigurowanie folderów raportów	762
Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika	764
Przeglądanie danych raportu	766
Drukowanie raportów	767
Uruchamianie raportów	768
Pobieranie raportów	770
Kasowanie raportów	771
Zmienianie nazw raportów	772
Kopiowanie i przenoszenie raportów	772
Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe	775
Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe	779
Zmienianie wyglądu raportów	915
Dodawanie kolumn do raportów	918
Dodawanie pól niestandardowych do raportów	919
Dodawanie filtrów do kolumn	919
Edytowanie właściwości kolumn	927
Konfigurowanie formuł kolumn	939
Dodawanie łączy czynności do wyników	940
Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności	944
Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe	945
Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach	946
Dodawanie tytułów do wyników	949
Dodawanie tabel do wyników	950
Przedstawianie wyników na wykresach	952
Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych	967

Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników	978
Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników	984
Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników	984
Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy	987
Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach	988
Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków	989
Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych	990
Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników	992
Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych	995
Ostrzeganie użytkowników o braku danych	999
Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn	1000
Dodawanie filtrów z monitem graficznym	1003
Upublicznianie raportów niestandardowych	1005
Kończenie swoich analiz	1006
Wyrażanie wartości literałów	1008
Funkcje agregacji	1009
Funkcje agregacji kumulacyjnej	1015
Funkcje napisowe	1020
Funkcje matematyczne	1027
Funkcje kalendarzowe data/godzina	1034
Funkcje konwertujące	1042
Funkcje systemowe	1043
Operatory	1043
Instrukcje Case	1044
Zmienne sesji	1047
Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego	1063
Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego	1065

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej	1066
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych	1067
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji	1070
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji	1070
Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drażących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego	1071
Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego	1072
Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych	1073
Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych	1097
Ochrona przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych — informacje podstawowe	1108
Aktywowanie języków	1109
Weryfikowanie statusu licencji i aktywnych użytkowników	1110
Założenia systemowe dot. logowania i haseł — informacje podstawowe	1110
Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie	1112
Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe	1117
Definiowanie niestandardowego kalendarza okresów obrotowych	1119
Resetowanie wszystkich haseł	1121
Przeglądanie działań związanych z logowaniem wszystkich użytkowników	1122
Ograniczanie korzystania do określonych adresów IP	1123
Przeglądanie korzystania z zasobów swojej firmy	1123
Alerty	1124
Publikowanie alertów na poziomie całej firmy	1124
Pola alertu	1126
Zarządzanie walutami	1126
Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli	1130
Przydziały usług - informacje	1131

Przeglądanie wykorzystania przydziałów usług firmy użytkownika	1132
Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług	1133
Konfigurowanie alertów przydziałów usług	1134
Przeglądanie informacji o użyciu plików i rekordów	1135
Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów	1138
Wyświetlanie zewnętrznych stron WWW na kartach	1190
Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe	1192
Tworzenie własnych apletów internetowych	1193
Tworzenie układów paska czynności i zarządzanie nimi	1199
Tworzenie globalnych apletów internetowych	1200
Przykład konfigurowania apletu internetowego kanału zawartości RSS	1201
Wysyłanie rozszerzeń po stronie klienta	1203
Dostosowywanie strony "Moja strona startowa" dla swojej firmy	1207
Tworzenie nowych motywów	1208
Włączanie niestandardowych raportów na swoje stronie startowej	1211
Zmienianie nazw typów rekordów	1212
Zmienianie ikony typu rekordu	1214
Dodawanie typów rekordów	1215
Pola, listy wyboru i miary — informacje podstawowe	1217
Konfiguracje załączników - informacje	1218
Relacje "wiele do wielu" dla obiektów niestandardowych — informacje podstawowe	1221
Zarządzanie użytkownikami	1225
Samodzielna administracja partnera	1245
Zarządzanie profilami dostępu	1252
Zarządzanie rolami	1290
Zarządzanie rejestrami	1301
Zarządzanie grupami	1331
Zarządzanie terytoriami	1336

Konfigurowanie procesu Workflow	1339
Monitor procesów Workflow	1380
Reguły dotyczące danych i przydział	1387
Narzędzia importu i eksportu	1420
Strona "Kolejka kasowania wsadowego"	1619
Strona "Kolejka wsadowego przydziału rejestru"	1620
Zdarzenia integracji - informacje	1620
Tworzenie kolejek zdarzeń integracji	1622
Zarządzanie ustawieniami zdarzeń integracji	1623
Konfigurowanie kategorii produktów	1626
Konfigurowanie produktów firmy	1627
Konfigurowanie cenników w przypadku PRM	1629
Zarządzanie załącznikami w swojej firmie	1632
Konfigurowanie skryptów ocen	1633
Zarządzanie szablonami Smart Call	1641
Expression Builder — informacje podstawowe	1645
Expression Builder — korzystanie	1646
Wyrażenia - informacje	1648
Expression Builder — typy danych	1651
Expression Builder — operatory	1654
Expression Builder — funkcje	1659
Expression Builder — przykłady	1713

1

Pierwsze kroki

Witamy w Oracle CRM On Demand, inteligentnym rozwiązaniu zarządzania relacjami z klientem, dostępnym za pośrednictwem Internetu. Oracle CRM On Demand ułatwia zarządzanie sprzedażą firmy, obsługą klienta i informacjami marketingowymi:

- Pracownicy działów sprzedaży mogą używać oprogramowania Oracle CRM On Demand przy optymalizacji wydajności i efektywności sprzedaży, wykorzystując je do analizy strategii handlowej, tworzenia dokładniejszych prognoz i udostępniania krytycznych informacji handlowych innym członkom zespołu.
- Przedstawicielom działów obsługi klienta oprogramowanie Oracle CRM On Demand umożliwia osiągnięcie maksymalnego zadowolenia klientów i efektywności usług dzięki funkcjom śledzenia podmiotów, zarządzania zleceniami SR, rozpoznawania możliwości sprzedaży wiązanej i windowanej oraz rozwiązaniom do obsługi pytań zgłaszanych przez klientów.
- Przedstawiciele handlowi mogą za pomocą Oracle CRM On Demand uzyskiwać wymierne korzyści finansowe ze swoich działań marketingowych, generując więcej namiarów, przydzielając namiary automatycznie i śledząc ilościowe wyniki kampanii.
- Członkowie zarządu mogą wykorzystywać aplikację Oracle CRM On Demand w zarządzaniu wszystkimi obszarami firmy, uzyskując wgląd w informacje o perspektywach sprzedaży, szybko rozwiązując krytyczne problemy i wykonując złożone analizy.

Informacje w Oracle CRM On Demand są grupowane według następujących głównych obszarów:

Kalendarz i działania. Zapewnia śledzenie działań np. połączeń telefonicznych, zdarzeń i list zadań do wykonania.

Kampanie. Umożliwia zarządzanie kampaniami marketingowymi i generowanie kwalifikowanych namiarów i możliwości.

Namiary. Śledzi namiary dotyczące nowych możliwości handlowych i automatyzuje proces konwersji namiaru.

Podmioty. Umożliwia śledzenie firm, z którymi jest prowadzona współpraca biznesowa.

Osoby kontaktowe. Śledzenie osób przypisanych do podmiotów i możliwości.

Możliwości. Zarządzanie możliwościami, które mogą generować przychody.

Prognozy. Generowanie prognoz kwartalnych przychodów na podstawie istniejących możliwości.

Zlecenia SR. Zarządzanie zleceniami klientów dotyczącymi produktów lub usług.

Partnerzy. Śledzenie zewnętrznych firm lub osób kontaktowych w firmach, które sprzedają lub serwisują produkty należące do firmy użytkownika (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programy partnerskie. Śledzenie wymagań i korzyści związanych z firmami, które uczestniczą w programach partnerskich firmy użytkownika (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Rozwiązania. Przechowywanie odpowiedzi na typowe pytania lub problemy z usługami.

Komunikacja. Zarządzanie interakcjami z klientami za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi (Oracle Contact On Demand).

Raporty. Generowanie różnego rodzaju raportów zawierających ponad 250 oddzielnych analiz, w tym analizę planowanej sprzedaży i efektywności sprzedaży.

Pulpit informacyjny. Wyświetlanie szeregu wykresów i tabel uporządkowanych według kluczowych obszarów biznesowych.

Ponadto rozwiązania dla wybranych branż zawierają następujące typy rekordów:

Pojazdy. Śledzenie historii usługi i historii sprzedaży pojazdów (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Dealerzy. Śledzenie powiązań z dealerami (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Fundusze. Zarządzanie zleceniami dotyczącymi funduszy, uznaniami i zatwierdzeniami (Oracle CRM On Demand High Tech Edition i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Szkolenie medyczne. Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych i zaproszonymi na nie osobami (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portfele. Śledzenie kont portfeli (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Gospodarstwa domowe. Śledzenie informacji dotyczących grupy powiązanych osób kontaktowych (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Istnieje możliwość przeglądania również innych typów rekordów w zależności od wdrożonych rozwiązań specyficznych dla branży.

UWAGA: Administrator firmy może zmieniać nazwy standardowych typów rekordów, aby umożliwić wyświetlanie różnych etykiet kart. Przykładowo może zmienić „Podmioty” na „Firmy”. W razie potrzeby administrator może dodawać również niestandardowe typy rekordów.

Od czego zacząć?

Administrator firmy prawdopodobnie zaimportował już używane w całej firmie rekordy dotyczące podmiotów, osób kontaktowych, namiarów itd. Postępując zgodnie z poniższymi instrukcjami, można szybko przystąpić do pracy:

- [Logowanie się jako nowy użytkownik](#) (na stronie 21)
- [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 666)
- [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 683)
- [Importowanie swoich osób kontaktowych](#) (zob. "[Importowanie osób kontaktowych](#)" na stronie 216)
- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)

■ [Wiązanie rekordów z podmiotami](#) (na stronie 197)

WSKAZÓWKA: Na każdej stronie jest dostępne łącze "Pomoc" umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących procedur, koncepcji i wytycznych, właściwych w przypadku używanego typu rekordu. Z każdego okna Pomocy można uzyskać dostęp do jej treści w formacie PDF i wydrukować grupę tematów lub całą zawartość Pomocy.

Uwaga dla użytkowników korzystających po raz pierwszy z systemu:

- Po zalogowaniu się, w ciągu następnych 24 godzin w raportach mogą nie być widoczne dane, ponieważ większość raportów jest aktualizowanych nocą. Na przykład raporty wyświetlane na stronach startowych "Podmioty", "Osoby kontaktowe" i "Możliwości" będą zawierać dane dopiero po upływie tego okresu.
- Mogą także nie być widoczne prognozy, ponieważ rekordy prognoz są generowane raz w tygodniu lub raz w miesiącu. Podczas generowania rekordów prognoz system sprawdza pola w rekordach użytkownika w celu ustalenia, jakie informacje mają zostać uwzględnione w obliczeniach prognoz. Z tego powodu rekordy prognoz pojawiają się dopiero wtedy, gdy upłynie ustalony czas, oraz jeśli istnieją dane do użycia w prognozach.

Działanie innych aplikacji

Inne, działające w tle aplikacje mogą zakłócać funkcjonowanie Oracle CRM On Demand. Na przykład programy służące do blokowania okien wyskakujących mogą powodować blokowanie myszy. Jeśli zostanie zaobserwowane nietypowe działanie, należy się upewnić, że *nie* działają następujące aplikacje:

- Skanery antywirusowe
- Zewnętrzne środowiska wykonawcze Javy (JRE)
- Programy do blokowania okien wyskakujących
- Zewnętrzne paski narzędzi dla przeglądarki

UWAGA: Ustawienia przeglądarki internetowej muszą pozwalać na uruchamianie kodu JavaScript i wyświetlanie wyskakujących okienek.

Logowanie się jako nowy użytkownik

Aby zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand jako nowy użytkownik, należy mieć tymczasowy adres URL do aplikacji Oracle CRM On Demand i tymczasowe hasło. Aplikacja Oracle CRM On Demand wysła te informacje pocztą e-mail, w dwóch częściach:

- Pierwsza wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL pozwalający po raz pierwszy uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło.

Zależnie od tego, w jaki sposób administrator firmy skonfiguruje konto użytkownika, wiadomość e-mail zawierająca tymczasowe hasło może również zawierać ID użytkownika.

UWAGA: ID użytkownika wyświetlany jest na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand po zalogowaniu się po raz pierwszy. ID użytkownika nie jest co prawda potrzebny przy pierwszym logowaniu do aplikacji Oracle CRM

On Demand, będzie jednak konieczny do uzyskania do niej dostępu po raz kolejny. Dlatego też zalecane jest zanotowanie sobie ID użytkownika na przyszłość.

Przy pierwszym logowaniu użytkownik jest proszony o skonfigurowanie kilku pytań zabezpieczających. Należy zapamiętać konfigurowane pytania i odpowiedzi. W przypadku zapomnienia hasła w celu zresetowania go będzie konieczne udzielenie odpowiedzi na pytania zabezpieczające. Więcej informacji o resetowaniu hasła znajduje się pod hasłami [Odzyskiwanie swojego ID logowania użytkownika lub Resetowanie swojego hasła](#) (zob. "Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła" na stronie 118).

Pytania zabezpieczające można zmienić w dowolnym momencie w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających](#) (na stronie 680).

Jak zalogować się jako nowy użytkownik

- 1 Kliknąć na adresie URL aplikacji Oracle CRM On Demand otrzymanym w wiadomości e-mail.
- 2 Na stronie logowania podać tymczasowe hasło otrzymane w wiadomości e-mail.
- 3 Zanotować ID logowania użytkownika wyświetlany w polu "ID logowania użytkownika" na stronie "Aktualizacja hasła".
- 4 Na stronie "Aktualizacja hasła" w polu "Nowe hasło" wprowadzić wybrane nowe hasło, a następnie wprowadzić je ponownie w polu "Zweryfikuj nowe hasło".

WSKAZÓWKA: Aby uniknąć powtarzania tej czynności, należy pamiętać o zanotowaniu hasła.

- 5 Na stronie "Moje pytania zabezpieczające" wybrać pytania, które mają być użyte jako pytania zabezpieczające, a następnie wpisać odpowiedź na każde z nich.

Liczba pytań zabezpieczających, które należy podać, jest ustalana przez administratora firmy.

UWAGA: Należy zapamiętać konfigurowane pytania i odpowiedzi.

- 6 Zapisać pytania zabezpieczające.

Informacje wymagane do rozpoczęcia korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand są wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Wyświetlane domyślnie karty i funkcje zależą od roli przypisanej użytkownikowi przez administratora firmy.

UWAGA: Jeśli użytkownik korzysta w aplikacji Oracle CRM On Demand z sekcji "Komunikacja" i wskutek problemów z połączeniem sieciowym status zmieni się na "Offline", sesja logowania automatycznie nawiąże połączenie z serwerem Oracle Contact On Demand, gdy tylko aplikacja Oracle CRM On Demand wykryje działającą sieć.

Interfejs - informacje

Oracle CRM On Demand opiera się na interfejsie charakterystycznym dla strony internetowej. Dla osób korzystających z Internetu postać i styl interfejsu użytkownika będzie czymś dobrze znanym.

Wszystkie strony w aplikacji bazują na tej samej podstawowej strukturze interfejsu.

WSKAZÓWKA: W przeglądarce Internet Explorer uzyskuje się lepszą wydajność po odznaczeniu pola wyboru opcji "Nie zapisuj zaszyfrowanych stron na dysku". Zaznaczenie tej opcji powoduje, że kod JavaScript nie jest zapisywany w pamięci podręcznej i za każdym razem musi być pobierany. W przeglądarce Internet Explorer (w wersji 6 lub nowszej) opcja ta jest dostępna w menu "Narzędzia", z którego należy wybrać pozycję "Opcje internetowe", a następnie wyświetlić kartę "Zaawansowane".

Pasek czynności

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Administrator firmy może także ustawić pasek czynności jako niedostępny dla danej roli użytkownika.

Jeśli pasek czynności jest dostępny w przypadku danej roli użytkownika, jest on domyślnie wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można wybrać pokazywanie lub ukrywanie paska czynności. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pokazywanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 29).

Pasek czynności może zawierać niektóre lub wszystkie z następujących sekcji:

■ Marketing On Demand

Jeśli konfiguracja firmy obejmuje korzystanie z aplikacji Oracle CRM On Demand Marketing, ta sekcja paska czynności zawiera łącze służące do uruchomienia aplikacji Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing to zintegrowane rozwiązanie z dziedziny marketingu służące do projektowania i automatyzowania programów marketingowych. Aplikacja ta zapewnia pełną obsługę namiarów oraz korzysta z namiarów pochodzących z aplikacji Oracle CRM On Demand i źródeł zewnętrznych. Aplikacja jest zintegrowana ze stronami internetowymi, co umożliwia obsługę namiarów i realizację ofert.

■ Centrum wiadomości

Centrum wiadomości zawiera uwagi sporządzone przez użytkownika, uwagi otrzymane od innych użytkowników oraz uwagi dodane do subskrybowanych rekordów. Więcej informacji o centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 33).

Centrum wiadomości jest wyświetlane tylko wtedy, gdy zostało włączone w profilu firmy.

■ Wyszukiwanie

Sekcja "Wyszukiwanie" pozwala szybko odnajdywać istniejące rekordy. Na przykład przed przystąpieniem do tworzenia rekordu można przeprowadzić wyszukiwanie w celu stwierdzenia, czy taki rekord już nie istnieje, i tym samym ograniczyć duplikowanie rekordów. Instrukcje, jak się posługiwać sekcją "Wyszukiwanie", są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

■ Narzędzia komunikacji

Jeśli firma korzysta z aplikacji Oracle Contact On Demand, telefonicznego centrum obsługi klienta, użytkownicy — wykonując zadania w Oracle CRM On Demand — posługują się sekcjami "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" z paska czynności.

■ Tworzenie

Sekcja "Tworzenie" zawiera listę łączy do różnych typów rekordów. Gdy użytkownik kliknie łącze, zostanie otwarty formularz umożliwiający szybkie dodanie rekordu. Formularz ten działa niezależnie od głównych stron internetowych, dzięki czemu użytkownik nie zmienia miejsca w aplikacji.

Na przykład użytkownik, który w danym momencie aktualizuje informacje dotyczące podmiotu w głównej sekcji strony w aplikacji Oracle CRM On Demand może utworzyć możliwość za pomocą sekcji

"Tworzenie" znajdującej się na pasku czynności. Po kliknięciu łącza "Możliwość" w sekcji "Tworzenie" na pasku czynności zostanie otwarty formularz. Można w nim wprowadzić wymagane informacje, a następnie zapisać rekord. Nowa możliwość zostanie zapisana w bazie danych, a użytkownik będzie mógł kontynuować aktualizowanie informacji dotyczących podmiotu.

Instrukcje na temat używania sekcji "Tworzenie" są dostępne pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

■ Ostatnio wyświetlane

Sekcja "Ostatnio wyświetlane" zawiera listę 10 ostatnio wyświetlanych, edytowanych lub tworzonych rekordów, obejmującą także rekordy z poprzednich sesji. Każde drążenie do strony szczegółów rekordu powoduje dodanie tego rekordu do sekcji "Ostatnio wyświetlane". Na liście są wyświetlane nazwa rekordu stanowiąca łącze oraz ikona określająca typ rekordu.

Sekcja ta ułatwia dostęp do aktywnych rekordów. Jeśli bieżący użytkownik skasuje rekord, zostanie on usunięty z listy "Ostatnio wyświetlane". Jeśli inny użytkownik skasuje rekord, pozostanie on na liście "Ostatnio wyświetlane" bieżącego użytkownika, lecz kliknięcie na łączu spowoduje wyświetlenie komunikatu informującego, że łącze już nie istnieje.

■ Ulubione rekordy

Sekcja "Ulubione rekordy" zawiera rekordy, które użytkownik oznaczył jako ulubione. Są wyświetlane nazwa rekordu stanowiąca łącze oraz ikona określająca typ rekordu. Funkcja ta ułatwia dostęp do najczęściej używanych rekordów. W sekcji "Ulubione rekordy" znajdującej się na pasku czynności może być jednorazowo wyświetlanych do 10 rekordów. Klikając łącze "Pokaż pełną listę", można wyświetlić pełną listę ulubionych rekordów. Gdy użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę", zostanie otwarta strona "Ulubione rekordy", za pomocą której użytkownik może zarządzać swoimi ulubionymi rekordami.

■ Ulubione listy

Sekcja "Ulubione listy" zawiera listy, które użytkownik oznaczył jako ulubione. Są wyświetlane nazwa listy stanowiąca łącze oraz ikona określająca typ rekordu. Funkcja ta ułatwia dostęp do najczęściej używanych list. W sekcji "Ulubione listy" znajdującej się na pasku czynności może być jednorazowo wyświetlanych do 10 list. Klikając łącze "Pokaż pełną listę", można wyświetlić pełen wykaz ulubionych list. Gdy użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę", zostanie otwarta strona "Ulubione listy", za pomocą której użytkownik może zarządzać swoimi ulubionymi listami.

WSKAZÓWKA: Listy można dodawać do ulubionych, klikając na ikonie "Dodaj do ulubionych", która jest wyświetlana obok nazwy listy na stronie "Zarządzanie listami" lub na pasku tytułu strony listy.

■ Kalendarz

Sekcja "Kalendarz" zawiera kalendarz z wyróżnioną bieżącą datą. Gdy użytkownik kliknie na dacie w kalendarzu, zostanie wyświetlona strona "Kalendarz dzienny" na dany dzień. Domyślnie sekcja "Kalendarz" nie jest wyświetlana, lecz w swoim osobistym układzie strony można ją dodać do paska czynności. Aby edytować pasek czynności w swoim osobistym układzie strony, należy kliknąć na globalnym łączu "Moja konfiguracja", po czym klikać kolejno na łączach "Układ osobisty" i "Układ paska czynności".

■ Niestandardowe aplety internetowe

Administrator firmy może tworzyć aplety internetowe dodawane do paska czynności, które umożliwiają wyświetlanie zawartości internetowej HTML (na przykład ankiet czy plików wideo) oraz kanałów RSS. Więcej informacji o niestandardowych apletach internetowych znajduje się pod hasłem

[Niestandardowe aplety internetowe — informacje](#) (zob. "[Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe](#)" na stronie 1192).

Sekcje z paska czynności można zwinąć i rozwijać. Aby zwinąć sekcję, należy kliknąć ikonę ze znakiem minus (-). Aby rozwinąć sekcję, należy kliknąć ikonę ze znakiem plus (+).

Poruszanie się po aplikacji Oracle CRM On Demand nie powoduje zmian ustawień użytkownika dotyczących paska czynności. Ustawienia sekcji paska czynności pozostaną niezmienione również wówczas, gdy pasek ten zostanie ukryty. Po ponownym wyświetleniu paska ustawienia staną się znów dostępne dla użytkownika.

Jeśli rola użytkownika obejmuje odpowiednie uprawnienie, istnieje możliwość zmiany układu paska czynności za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Można wyświetlać lub ukrywać sekcje paska czynności, w tym aplety internetowe udostępnione przez administratora w układzie paska czynności w przypadku danej roli użytkownika. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zmianie układu swojego paska czynności](#) (na stronie 685).

Karty

W górnej części każdej strony są dostępne karty odnoszące się do głównych typów rekordów. Aby przejść na stronę startową danego typu rekordów, należy kliknąć właściwą kartę. Na przykład w razie kliknięcia karty "Osoby kontaktowe" przechodzi się na stronę startową "Osoby kontaktowe".

Liczba widocznych kart zależy od wielkości i rozdzielczości okna przeglądarki oraz liczby kart zdefiniowanych w układzie kart. Jeśli kart jest więcej, niż mieści strona w oknie przeglądarki, obok ostatniej widocznej karty z prawej strony wyświetlana jest strzałka. Po naciśnięciu strzałki następuje otwarcie listy, z której można wybrać dowolną kartę dostępną w układzie kart bieżącego użytkownika, w danej chwili niewyświetlaną.

UWAGA: Jeśli okno przeglądarki ma szerokość mniejszą niż 1024 piksele i niektóre z dostępnych kart nie są widoczne, w dolnej części strony jest wyświetlany pasek przewijania. Umożliwia on przewinięcie do strzałki służącej do otwierania listy dostępnych kart.

Więcej informacji o układzie kart jest dostępnych pod hasłem [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 683).

Sekcje

Każda strona zawiera obszary zwane *sekcjami*. W sekcjach są grupowane informacje właściwe dla określonych typów rekordów.

Na przykład na stronie startowej "Podmioty" występują sekcje "Listy podmiotów", "Zadania dot. podmiotu", "Ostatnio zmodyfikowane podmioty" i "Wykres analizy podmiotów".

Sekcja może zawierać następujące typy informacji:

- **Listy.** Rekordy są przedstawiane w postaci wierszy.
- **Formularze.** Pola rekordów są przedstawiane w formularzu.
- **Wykresy/diagramy.** Informacje są przedstawiane na różnego rodzaju wykresach i diagramach.

Na stronach szczegółów można rozwijać i zwinąć zarówno cały formularz i poszczególne jego sekcje. Jest to przydatne, gdyż unika się nadmiernego przewijania informacji, a także ukrywa się zbędne informacje. Aby zwinąć formularz lub jego sekcję, należy kliknąć na ikonie ze znakiem minusa (-), aby rozwinąć — na ikonie ze znakiem plusa (+). Przyciski z każdej sekcji są widoczne, nawet jeśli dana sekcja jest zwinięta. Stan rozwinięcia lub ukrycia jest zachowywany w kolejnych sesjach.

Funkcja zwijania i rozwijania nie jest dostępna na stronach list ani na stronach edycji.

Komunikaty o błędach i tekst pomocy ekranowej

Wyświetlenie komunikatów o błędach jest sygnalizowane przez pojawienie się następującej ikony:



Tekst pomocy ekranowej jest sygnalizowany przez pojawienie się następującej ikony:



Łącza globalne

Każda strona w aplikacji Oracle CRM On Demand jest zaopatrzona w szereg łączy wyświetlanych na górze strony. W poniższej tabeli opisano czynności powiązane z poszczególnymi łączami:

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Szkolenia i asysta	Otwiera stronę startową "Szkolenia i asysta" zapewniającą dostęp do różnych zasobów szkoleniowych i pomocniczych, w tym do harmonogramu bezpłatnych seminariów internetowych w zakresie Oracle CRM On Demand, a także innych kursów. Korzystając z tej strony, można utworzyć zlecenie obsługi. Należy przy tym mieć następujące informacje: <ul style="list-style-type: none">■ Wszelkie wyświetlone komunikaty o błędach.■ Opis problemu (w tym czynności wykonywane w chwili jego wystąpienia).
Administracja	Otwiera strony, za których pomocą administratorzy mogą dostosowywać aplikację. Łącze to jest wyświetlane tylko dla użytkowników mających uprawnienia do administrowania.
Moja konfiguracja	Otwiera osobistą stronę startową, na której można zaktualizować swój profil osobisty oraz edytować układ strony.
Pozycje skasowane	Otwiera stronę "Pozycje skasowane", na której można zobaczyć i odtworzyć większość skasowanych pozycji (w ciągu maksymalnie 30 dni od chwili skasowania).
Pomoc	Otwiera system Pomocy bezpośrednio na poziomie głównego tematu, wyświetla spis treści oraz kartę wyszukiwania umożliwiającą wyszukiwanie informacji w plikach Pomocy. Z każdego okna Pomocy można uzyskać dostęp do jej treści w formacie PDF i wydrukować grupę tematów lub całą zawartość Pomocy.
Wyloguj	Kończy pracę aplikacji Oracle CRM On Demand.

Łącza dodatkowe

Każda ze stron zawiera także kilka łączy wyświetlanych tuż obok nazwy strony (po prawej). W poniższej tabeli opisano czynności powiązane z poszczególnymi łączyami:

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Edycja układu	(Dotyczy tylko stron startowych i stron szczegółów). Otwiera stronę edycji układu, na której można dodawać i ukrywać sekcje wyświetlanej strony, a także zmieniać ich rozmieszczenie.
Pomoc	Otwiera temat Pomocy bezpośredniej właściwy dla danej strony lub procedury.
Do druku	Otwiera stronę drukowania, za której pomocą można wydrukować wersję danych z używanej strony. Łącze to jest dostępne na wszystkich stronach <i>oprócz</i> stron edycji.

Oracle CRM On Demand — przegląd stron

Oracle CRM On Demand udostępnia szereg stron internetowych, właściwych dla poszczególnych typów rekordów (podmioty, osoby kontaktowe itd.).

Strony startowe

Na większości stron startowych są wyświetlane zadania powiązane z typem rekordów odpowiadającym danej stronie (np. zadania powiązane z podmiotami). Zazwyczaj na stronach tych są także wyświetlane listy filtrowane (zdefiniowane przez administratora firmy) oraz wykres analityczny odnoszący się do wykonywanych zadań. Na stronach startowych, w zależności od konfiguracji przeprowadzonej przez administratora firmy, mogą także występować widżety internetowe, kanały RSS i inna zawartość internetowa.

Ze strony startowej można przechodzić (drażyć) do innych stron zawierających różnego rodzaju informacje.

Strony list

Na stronach list jest przedstawiany podzbiór rekordów odpowiadający liście wybranej na stronie startowej. Korzystając ze stron list, można:

- Przeglądać jednocześnie kilka rekordów.
- Wyszukać rekord do sprawdzenia, skasowania lub aktualizacji.
- Wewnętrznie aktualizować pola na stronie "Lista".
- Tworzyć nowe rekordy.
- Dodać listę do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności.

Oprócz tego można użyć menu na poziomie rekordu (obok nazwy każdego rekordu), aby wykonać różne działania na wymienionych na liście rekordach, w tym na przykład:

- Otworzyć stronę edycji rekordu (wybierając opcję "Edytuj"), na której można edytować wszystkie pola rekordu.
- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu. Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Skasować rekord.

Strony zarządzania listami

Na stronach zarządzania listami są wyszczególniane standardowe listy filtrowane, a także listy utworzone przez użytkownika do własnego użytku oraz listy utworzone przez kierownika dla użytkowników. Korzystając ze stron zarządzania listami, można:

- Usunąć listę.
- Przejrzeć cały wykaz list filtrowanych.
- Edytować listę samodzielnie utworzoną bądź utworzoną przez kierownika, a także uruchomić proces tworzenia innej listy filtrowanej.
- Wybrać listy, które mają zostać dodane do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności.

Strony szczegółów

Na stronach szczegółów są wyświetlane informacje z jednego rekordu. W górnej sekcji są wyświetlane pola danego rekordu, które można edytować miejscowo, o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej. Dolne sekcje stron szczegółów są sekcjami powiązаныmi z rekordem, za których pomocą można:

- Tworzyć inne rekordy powiązane z wybranym rekordem, takie jak uwagi czy działania.
- Przeglądać już powiązane rekordy.
- Edytować niektóre z pól rekordów powiązanych z rekordem głównym (o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej).

U dołu okna przeglądarki może być wyświetlany pasek łączy bezpośrednich. *Pasek łączy bezpośrednich* jest to lista łączy do sekcji strony zawierających informacje powiązane (na przykład do sekcji rekordów powiązanych). Aby wyświetlić pasek łączy bezpośrednich, należy włączyć odpowiednią opcję.

UWAGA: Każdy użytkownik lub administrator firmy może włączyć lub wyłączyć opcję paska łączy bezpośrednich. Ustawienia osobiste zastępują ustawienia używane w firmie. Informacje na temat zmieniania ustawienia paska łączy znajdują się pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 666). Kolory paska łączy bezpośrednich zależą od używanego motywu. Więcej informacji o wybieraniu motywu znajduje się pod hasłem [Ustawianie motywu](#) (zob. "[Ustawianie swojego motywu](#)" na stronie 676).

Kiedy pasek łączy bezpośrednich jest widoczny, można kliknąć na łączach znajdujących się na pasku, aby przejść do sekcji zawierających informacje powiązane bez konieczności przewijania do dołu strony. Pasek łączy można zwinąć, klikając na znaku minus (-). Aby ponownie rozwinąć pasek, należy kliknąć na znaku plus (+). Dopóki to ustawienie paska łączy bezpośrednich nie zostanie zmienione, odnosi się do wszystkich typów rekordów, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zaloguje się ponownie.

Można również całkowicie usunąć pasek łączy bezpośrednich ze strony "Szczegóły", wyłączając tę opcję w profilu osobistym.

Na stronach szczegółów można także:

- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu (w przypadku większości typów rekordów). Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Rozwijać i związać sekcje stron szczegółów zgodnie z własnymi potrzebami. Ustawienia te są zachowywane do momentu wprowadzenia zmian, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zaloguje się ponownie.
- Kliknąć na ikonie w celu dodania rekordu do sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności.
- Kliknąć na ikonie "Uwaga" w celu dodania uwag lub wyświetlenia uwag innych użytkowników.
- Wysłać uwagę do innego użytkownika, umieszczając wskaźnik na nazwie danego użytkownika (zob. [Wysyłanie uwag do innych użytkowników](#) (zob. "Wysyłanie uwag innym użytkownikom" na stronie 94).

Na stronach szczegółów mogą także występować niestandardowe aplety internetowe skonfigurowane przez administratora firmy. Aplety te służą do osadzania widgetów, kanałów RSS i innej zawartości internetowej. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Niestandardowe aplety internetowe — informacje](#) (zob. "[Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe](#)" na stronie 1192).

Strony edycji

Na stronach edycji są przedstawiane pola rekordu w formacie umożliwiającym ich edytowanie. Za pomocą tych stron można aktualizować informacje zawarte w rekordzie. Pola na stronach edycji są identyczne z wyświetlanymi w górnej części stron szczegółów.

Zarówno na stronach edycji, jak i na stronach szczegółów mogą być zawarte niestandardowe pola łączy internetowych. Administrator może ustalić dla konkretnego łącza internetowego, czy ma być ono wyświetlane na stronie edycji, na stronie szczegółów czy też na obu tych stronach (zob. [Konfigurowanie łączy internetowych](#) (na stronie 1157).

Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności

Jeśli pasek czynności jest dostępny w roli użytkownika, po zalogowaniu jest wyświetlany po lewej stronie na dowolnej stronie aplikacji Oracle CRM On Demand. W trakcie sesji aplikacji Oracle CRM On Demand pasek czynności można ukrywać i pokazywać, zależnie od potrzeby.

UWAGA: Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Może on również wyłączyć pasek czynności dla danej roli użytkownika. Jeśli pasek czynności jest niedostępny dla danej roli, nie można pokazać paska czynności w aplikacji.

W następujących procedurach opisano, jak ukryć lub pokazać pasek czynności.

Jak ukryć pasek czynności

- Kliknąć obszar między paskiem czynności a główną częścią strony.

WSKAZÓWKA: Gdy wskaźnik myszy znajduje się w obszarze między paskiem czynności a główną częścią strony, kolor obszaru się zmienia i wyświetlona zostanie etykieta narzędzia "Ukrywanie paska czynności".

Jak pokazać pasek czynności

- Kliknąć obszar w lewej części strony.

WSKAZÓWKA: Gdy wskaźnik myszy znajduje się w lewej części strony, kolor obszaru się zmienia i wyświetlona zostanie odpowiedź dot. narzędzia "Pokazywanie paska czynności".

Moja strona startowa

Korzystając ze swojej strony startowej ("Moja strona startowa") można przejrzeć informacje na bieżący dzień roboczy. Można:

- W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" sprawdzić swój plan spotkań.
- W sekcji "Alerty" przejrzeć alerty wymagające szybkiej reakcji, informujące o terminach np. przesłania prognoz. Alerty są konfigurowane przez administratora firmy.
- W sekcji "Otwarte zadania" przejrzeć listę otwartych zadań posortowaną według terminu i priorytetu (strzałka w górę = priorytet "1 - wysoki", brak strzałki = priorytet "2 - średni", strzałka w dół = priorytet "3 - niski").

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Przejrzeć ostatnio utworzone lub ostatnio zmodyfikowane rekordy.

W standardowej aplikacji w sekcji "Ostatnio utworzone namiary" są wyświetlane rekordy utworzone w ostatnim czasie. Bieżący użytkownik lub administrator firmowy może dostosować stronę "Moja strona startowa" w celu wyświetlenia innych typów rekordów.

- Przejrzeć właściwe analizy.

Na stronie "Moja strona startowa", w zależności od sposobu skonfigurowania jej przez administratora firmy, może być wyświetlana jedna lub więcej sekcji raportów. W standardowej aplikacji na stronie "Moja strona startowa" jest wyświetlana analiza jakości możliwości w bieżącym kwartale, "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)".

- Wyświetlać widżety internetowe, informacje przesyłane kanałami RSS i inną zawartość internetową.

W zależności od konfiguracji przeprowadzonej przez administratora i od tego, co zostało zawarte w układzie strony, użytkownik może na swojej stronie startowej przeglądać osadzoną zawartość internetową. Może ona obejmować widżety internetowe, takie jak mapy Google czy firmowe pliki wideo, a także informacje przesyłane kanałami RSS. Więcej informacji o konfigurowaniu zewnętrznej zawartości internetowej jest dostępnych pod hasłem [Własne aplety internetowe — informacje podstawowe](#) (zob. "[Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe](#)" na stronie 1192).

Administrator firmy może dostosować układ strony "Moja strona startowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

W poniższej tabeli przedstawiono instrukcje dotyczące typowych zadań, jakie można wykonać na stronie "Moja strona startowa".

Aby...	Należy...
--------	-----------

Aby...	Należy...
Alerty	
Wyświetlić wszystkie alerty	W sekcji "Alerty" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona "Alerty".
Wyświetlić alert	W sekcji "Alerty" kliknąć na łączu alertu. Zostanie otwarta strona "Alerty" z dodatkowymi informacjami dotyczącymi alertu.
Umówione spotkania	
Tworzenie umówionego spotkania	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" nacisnąć przycisk "Nowe". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja umówionego spotkania" i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord umówionego spotkania	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" kliknąć na łączu "Temat" umówionego spotkania. Zostanie wyświetlona strona szczegółów umówionego spotkania.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący miesiąc	Kliknąć na ikonie "31" wyświetlanej w pasku tytułu sekcji "Kalendarz na dzisiaj". Zostanie otwarty kalendarz z miesięcznym terminarzem.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący tydzień	Kliknąć na ikonie "7" wyświetlanej w pasku tytułu sekcji "Kalendarz na dzisiaj". Zostanie otwarty kalendarz z tygodniowym terminarzem.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący dzień	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" kliknąć na łączu "Wyświetl kalendarz" lub na ikonie "1". Zostanie otwarty kalendarz z umówionymi spotkaniami na bieżący dzień.
Układ	
Zmiana układu strony "Moja strona startowa"	Aby zmienić informacje wyświetlane w dwóch sekcjach strony "Moja strona startowa", należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ", a następnie użyć strzałek, aby dodać bądź usunąć i uporządkować sekcje na stronie.
Rekordy	
UWAGA: W standardowej aplikacji w sekcji "Ostatnio utworzone namiary" są wyświetlane rekordy utworzone ostatnio. Bieżący użytkownik lub firmowy administrator może dostosować stronę "Moja strona startowa" w celu wyświetlenia innych typów rekordów.	
Utworzyć rekord	Na pasku tytułu sekcji, w której są wyświetlane rekordy, nacisnąć przycisk "Nowy". Na stronie "Edycja" wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord	W sekcji, w której są wyświetlane rekordy, kliknąć na łączu odpowiedniego rekordu. Zostanie wyświetlona strona szczegółów rekordu.
Przejrzeć listę rekordów	W sekcji, w której są wyświetlane rekordy, nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona "Lista rekordów".

Aby...	Należy...
Raporty	
Wybrać dla wykresu inną kategorię	W zależności od wyświetlanej analizy użytkownik może mieć możliwość skorzystania z rozwijanej listy i zmiany wyboru. Wykres i tabela będą odzwierciedlać dane należące do wybranej kategorii. W standardowej aplikacji można to zrobić dla analizy "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)"
Wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu lub tabeli	W zależności od wyświetlanej analizy użytkownik może mieć możliwość drążenia segmentu lub łącza w celu wyświetlenia rekordów z danej kategorii. W standardowej aplikacji można to zrobić dla analizy "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)"
Zadania	
Tworzenie zadania	W sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Nowe". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja zadania" i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord zadania	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączu "Temat" danego zadania. Zostanie wyświetlona strona szczegółów zadania.

Przeglądanie swoich alertów

Alerty o zasięgu całej firmy są wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Administratorzy firmy używają alertów do rozgłaszania informacji na poziomie całej firmy, takich jak powiadomienia o spotkaniach i zmiany zasad. Na przykład użytkownik będący przedstawicielem handlowym, którego informacje są uwzględniane w prognozach firmy dotyczących sprzedaży, jest jedną z osób otrzymujących alert w momencie wygenerowania prognozy.

Jak przejrzeć swoje alerty

- 7 Kliknąć na karcie "Strona startowa".
- 8 W sekcji "Alerty" można:
 - Kliknąć na łączu do żadanego alertu, jeśli jest ono wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Zostanie otwarta strona "Alerty" z dodatkowymi informacjami o danym alercie.
 - Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona "Alerty (lista)", na której można wybrać alert, wybrać opcję z rozwijanej listy (w celu ograniczenia wyświetlanych typów rekordów alertów) lub utworzyć własną filtrowaną listę alertów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola alertu](#) (na stronie 1126)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

Praca z centrum wiadomości

Centrum wiadomości dostępne z poziomu paska czynności umożliwia zarządzanie własnymi uwagami, uwagami od innych użytkowników i uwagami o rekordach — w jednym miejscu. Centrum wiadomości sprzyja zatem efektywnej komunikacji i współpracy w środowisku Oracle CRM On Demand.

Centrum wiadomości może zawierać:

- **Uwagi utworzone dla siebie.** Uwagi dla siebie można tworzyć w centrum wiadomości. Jest to przydatne w przypadku zapisywania czynności, do których należy nawiązać, lub informacji, które mogą być potrzebne później. Te uwagi prywatne są zaznaczone ikoną przedstawiającą klucz.
- **Uwagi o rekordach, które są subskrybowane.** W przypadku typów rekordów obsługujących funkcję uwag konwersacje o konkretnym rekordzie można obserwować, przechodząc do strony szczegółów i subskrybując wszystkie nowe uwagi dodawane do tego rekordu. Kopie tych uwag są wtedy wysyłane do centrum wiadomości i można z niego na nie odpowiadać. Wysyłane są kopie tylko nowych uwag dodawanych do rekordu. Nie są wysyłane żadne uwagi o innych zmianach w rekordzie.
- **Uwagi otrzymywane od innych użytkowników.** Każdy użytkownik może kliknąć na ikonie uwagi obok nazwy innego użytkownika na dowolnej stronie aplikacji, aby wysłać do niego uwagę. Uwagi wysyłane w ten sposób są zaznaczone ikoną przedstawiającą dwie osoby.

Centrum wiadomości zawiera ikonę uwag (pinezkę), obok której jest podana liczba nowych wiadomości.

Kliknięcie na ikonie uwagi w centrum wiadomości powoduje wyświetlenie listy uwag. Przy każdej uwadze jest podana nazwa użytkownika, który ją utworzył, oraz temat lub początek tekstu uwagi w razie braku tematu. Ponadto jest podana data uwagi lub jej godzina, jeśli uwaga pochodzi z dnia bieżącego.

Z listy uwag można:

Aby...	Należy...
Wyświetlić uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi. Jeśli uwaga jest powiązana z subskrybowanym rekordem, można drążyć w dół rekord, korzystając z łącza w uwadze.
Utworzyć nową uwagę	Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga". W pierwszym wierszu wpisać temat, jeśli jest wymagany, a następnie wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz". Temat jest opcjonalny. Jeśli nie zostanie wpisany, do wiersza tematu zostanie skopiowanych kilka pierwszych znaków z tekstu uwagi.
Odpowiedzieć na uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi, nacisnąć przycisk "Odpowiedz" i wpisać uwagę. Po naciśnięciu przycisku "Zapisz" odpowiedź zostanie wysłana do centrum wiadomości użytkownika, który wysłał uwagę. Wybór opcji "Prześlij" spowoduje, że odpowiedź zostanie przesłana do odpowiedniej

Aby...	Należy...
	strony szczegółów i wysłana do wszystkich użytkowników subskrybujących rekord.
Skasować uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi i nacisnąć przycisk "Skasuj". Spowoduje to skasowanie kopii uwagi z centrum wiadomości, ale nie samej uwagi ze strony szczegółów rekordu.
Wyświetlić użytkownika, który wysłał uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi, po czym kliknąć na nazwie użytkownika. Zostanie wyświetlona strona szczegółów użytkownika.

Centrum wiadomości można osadzić w innych aplikacjach jako widget internetowy. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. ["Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#) na stronie 689).

Jeśli centrum wiadomości jest osadzone jako widget internetowy, można zaktualizować centrum wiadomości tak, aby zawierało najnowsze wiadomości z aplikacji Oracle CRM On Demand, naciskając przycisk "Odśwież".

Praca z apletami kanałów RSS

W aplikacji Oracle CRM On Demand można korzystać z apletów kanałów RSS, aby subskrybować często aktualizowaną zawartość, jak wpisy blogu, aktualności z serwisów informacyjnych czy transmisje podcast. Zawartość ta może na przykład udostępniać informacje CRM o informacje pochodzące od dostawców aktualności, które są subskrybowane. Na stronie głównej mogą być wyświetlane na przykład ogólne aktualności gospodarcze. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej mogą być wyświetlane aktualności i informacje dotyczące pracodawców danego klienta.

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest wbudowany czytnik kanałów, który agreguje zawartość, aby nie trzeba było opuszczać aplikacji. Zamiast odwiedzać inne serwisy internetowe, aby na przykład zapoznać się z aktualnościami gospodarczymi, można mieć te informacje dostarczane do aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz agregowania zawartości czytnik kanałów może akceptować parametry pól rekordu i użytkownika.

Aplety kanałów RSS to pewien rodzaj niestandardowego apletu internetowego utworzonego przez administratora firmy, w którym jest określony adres URL kanału RSS. Aplety kanałów RSS mogą zatem występować w następujących miejscach:

- Moja strona startowa
- Strony startowe typów rekordów
- Strony szczegółów typów rekordów
- Pasek czynności

Więcej informacji dotyczących niestandardowych apletów internetowych jest dostępnych pod hasłem [Niestandardowe aplety internetowe - informacje podstawowe](#) (zob. ["Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe"](#) na stronie 1192).

Jeśli apletu nie ma jeszcze na stronie lub pasku czynności, musi zostać dodany do układu strony startowej, układu strony szczegółów lub układu paska czynności.

Administrator firmy może określić, że aplet kanału RSS można konfigurować. Wtedy wraz z apletem jest wyświetlane łącze "Konfiguruj" i można zmienić nazwę apletu oraz adres URL związany z apletem, aby był

wyświetlany inny kanał RSS. Jeśli apletu kanału RSS nie można konfigurować, łącze "Konfiguruj" nie jest wyświetlane.

Administrator firmy określi, że można konfigurować tylko kilka apletów kanałów RSS.

Jeśli administrator firmy kasuje pewien aplet kanału RSS, z aplikacji zostaną skasowane także dostosowane wersje tego apletu. Jeśli na przykład pewien użytkownik miał na swojej stronie startowej aplet kanału aktualności CNN, a inny skonfigurował go jako kanał aktualności NBC na swojej stronie startowej, obaj utracą dostęp do tego apletu kanału, jeśli oryginalny aplet kanału RSS zostanie skasowany.

Jak skonfigurować aplet kanału RSS

- 1** Kliknąć na łączu "Konfiguruj".
- 2** W polu "Nazwa" wpisać nazwę apletu.
- 3** W polu "URL" zmienić adres URL zgodnie z wymaganiami.
- 4** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kanał zostanie odświeżony na podstawie danych pochodzących ze skonfigurowanego adresu URL.

Uwaga: Klikając na łączu "Użyj domyślnych", można przywrócić adres URL zdefiniowany przez administratora firmy.

Praca z rekordami

W tej części przedstawiono typowe procedury związane z rekordami. Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, proszę kliknąć na odpowiednim temacie:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39)
- [Uzyskiwanie podglądu rekordów](#) (na stronie 58)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów](#) (na stronie 68)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 75)
- [Eksportowanie rekordów z list](#) (na stronie 83)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)
- [Aktualizowanie grup rekordów](#) (na stronie 88)
- [Łączenie rekordów](#) (na stronie 90)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)

- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Drukowanie informacji znajdujących się na stronach](#) (na stronie 116)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420)

Tworzenie rekordów

Rekordy można tworzyć z poziomu różnych obszarów w aplikacji. Obszar, który należy wybrać, zależy od wykonywanego zadania:

- Tworzenie rekordu w oknie wyskakującym, które jest niezależne od rekordów, nad którymi pracuje użytkownik. Użytkownik nie traci miejsca w głównym obszarze aplikacji.
- Tworzenie rekordu przez naciśnięcie przycisku "Nowy" na stronie startowej, stronie listy lub stronie szczegółów. Dla każdej z tych stron jest otwierany ten sam formularz co w przypadku innych metod, ale fokus przechodzi z bieżącej strony na stronę edycji. Użytkownik musi użyć łącza "Wstecz", aby powrócić do strony, na której pracował.
- Tworzenie rekordu dla innego typu rekordu, który jest automatycznie wiązany z rekordem, nad którym użytkownik aktualnie pracuje.

Można też tworzyć nowe rekordy, stosując następujące sposoby:

- Przez zaimportowanie rekordów:
 - Używając asystenta importu do importowania rekordów z zewnętrznych plików wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), jeśli roli użytkownika przypisano uprawnienie importu osobistego
 - Używając narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand
 - Używając usług internetowych do zsynchronizowania rekordów z innymi aplikacjami

Typ rekordów, które można importować zależy od uprawnień przypisanych do roli użytkownika. Więcej informacji dotyczących importowania rekordów z zewnętrznych plików CSV i innych źródeł zewnętrznych można znaleźć pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420).

- Przez przekształcenie rekordów namiarów. Na podstawie opcji wybranych na stronie "Przekształcanie namiaru" można w ten sposób utworzyć co najmniej jeden z następujących elementów:
 - Rekord podmiotu
 - Rekord osoby kontaktowej
 - Rekord możliwości

Więcej informacji o przekształcaniu namiarów znajduje się pod hasłem [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 178).

- Przez przekształcenie rekordów rejestracji transakcji. Na podstawie opcji wybranych na stronie "Przekształcanie rejestracji transakcji" można w ten sposób utworzyć co najmniej jeden z następujących elementów:

- Rekord podmiotu
- Rekord osoby kontaktowej
- Rekord możliwości

Więcej informacji o przekształcaniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości](#) (na stronie 380).

WSKAZÓWKA: Aby zapobiec duplikowaniu rekordów, przed utworzeniem nowego należy przeprowadzić wyszukiwanie w celu sprawdzenia, czy taki sam rekord nie jest już dostępny. Odpowiednie informacje są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

UWAGA: Gwiazdka (*) obok nazwy pola wskazuje, że pole to jest polem wymaganym.

Jak utworzyć rekord za pomocą sekcji "Utwórz"

- 1 Na dowolnej stronie przejść do sekcji "Utwórz" znajdującej się na pasku czynności.
- 2 Na wyświetlanej liście kliknąć na łączużądanego typu rekordu.
- 3 Podać informacje dotyczące rekordu w formularzu "Nowy rekord".
- 4 Zapisać rekord.

Jak utworzyć rekord z poziomu strony startowej, strony listy lub strony szczegółów

- 1 Na dowolnej z tych stron nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu.
- 2 Podać informacje dotyczące rekordu na stronie "Edycja".
- 3 Zapisać rekord.

Jak utworzyć rekord powiązany z wybranym rekordem

- 1 Wybrać rekord.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordu są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji.
- 3 Na pasku tytułu danej sekcji nacisnąć przycisk "Nowy" lub "Dodaj".
- 4 Podać informacje dotyczące rekordu na stronie "Edycja".
- 5 Zapisać rekord.

Wprowadzanie informacji w rekordach

Podczas tworzenia rekordów można wprowadzać informacje bezpośrednio w pewnych polach lub wybierać wartości z listy rozwijanej. Ponadto w przypadku niektórych pól można kliknąć na ikonie znajdującej się na prawo od pola w celu wyświetlenia okna umożliwiającego wybranie lub wpisanie wartości. Ikony, na których można kliknąć, to:

- **Ikona telefonu.** Umożliwia wprowadzenie szczegółów dotyczących numeru telefonu.
- **Ikona kalendarza.** Umożliwia wybranie daty.
- **Ikona waluty.** Umożliwia wyszukanie i wybranie waluty.
- **Ikona wyszukiwania (szkło powiększające).** Umożliwia wyszukanie i wybranie rekordu lub wielu rekordów, które będą powiązane z tworzonym rekordem. Ikona wyszukiwania służy również do wybierania wartości z pól list wyboru wielu wartości.

Listy wyboru wielu wartości - informacje

Lista wyboru wielu wartości to lista, z której można wybrać wiele wartości. Kliknięcie na ikonie wyszukiwania dla listy wyboru wielu wartości powoduje wyświetlenie okna wyskakującego, które umożliwia wybranie wymaganych wartości przez ich przeniesienie z listy "Dostępne" na listę "Wybrane". Można również sortować wartości na liście "Wybrane".

Listy wyboru wielu wartości są obsługiwane w przypadku następujących typów rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy (01)
- Obiekt niestandardowy (02)
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Zlecenie obsługi

Pola numerów telefonów — informacje podstawowe

Obok pól telefonów umieszczona jest ikona telefonu. Kliknięcie tej ikony powoduje otwarcie okna weryfikacji telefonu, w którym można:

- Wybrać kraj, z którego pochodzi numer telefonu.
- Wprowadzić kod miejscowości lub obszaru.
- Wprowadzić numer lokalny.
- Wprowadzić numer wewnętrzny, jeśli istnieje.

Po zapisaniu wprowadzonego przez użytkownika numeru telefonu zostanie on w aplikacji Oracle CRM On Demand poprzedzony:

- Znakiem "plus" (+) reprezentującym międzynarodowy kod dostępu służący do wybierania numeru z kraju lokalizacji użytkownika.

Na przykład, jeśli rekord użytkownika ma w ustawieniach narodowych podaną wartość "Angielski (Stany Zjednoczone)", znak "plus" reprezentuje międzynarodowy kod dostępu 011. Jeśli w rekordzie użytkownika została ustawiona wartość "Francuski (Francja)", znak "plus" reprezentuje międzynarodowy kod dostępu 00.

- Kodem kierunkowym kraju, który został wybrany na potrzeby danego numeru telefonu.

Na przykład, jeśli krajem pochodzenia określonym na potrzeby numeru telefonu jest Hiszpania, numer ten w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie poprzedzony kodem 34 oraz znakiem "plus".

WSKAZÓWKĄ: Aby ustalić kod kierunkowy kraju, należy kliknąć ikonę telefonu, wybrać kraj i zapisać te informacje. Kod kraju zostanie wyświetlony w polu "Telefon".

Pola adresów - informacje

W przypadku adresów aplikacja wyświetla różne pola umożliwiające wprowadzanie informacji właściwych dla kraju. Na przykład w przypadku wybrania Japonii jako kraju adresu płatnika dla podmiotu inne pola zmieniają się na pola właściwe dla adresów japońskich, takie jak "Chome", "Ku" i "Shi/Gun".

Na ogół adresy są przechowywane w rekordach określonego typu. Jednak niektóre adresy są przenoszone w przypadku powiązania jednego rekordu z innym. Jeśli na przykład użytkownik wprowadzi dla podmiotu adres płatnika i adres odbiorcy, to po powiązaniu podmiotu z osobą kontaktową adres płatnika pojawi się na stronie szczegółów dotyczących osoby kontaktowej.

Jeśli administrator firmy dodał do aplikacji sekcję "Adresy", użytkownik może śledzić dodatkowe adresy dla takich rekordów jak podmioty i osoby kontaktowe. W przypadku śledzenia adresów osób kontaktowych adresem głównym jest zawsze adres wprowadzony w sekcji "Adres zamienny".

Znajdowanie rekordów

Można odszukać konkretny rekord (np. obejmujący konto, osobę kontaktową czy możliwość), posługując się dowolną z następujących metod:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności**

Sekcja "Wyszukiwanie" (znajdująca się w lewym górnym rogu) umożliwia szybkie znalezienie rekordu, który już istnieje. Przy użyciu sekcji "Wyszukiwanie" można wyszukać większość typów rekordów. Przed utworzeniem nowego podmiotu, osoby kontaktowej itd. warto się upewnić, czy taki podmiot lub osoba kontaktowa już nie istnieje.

- **Wyszukiwanie alfabetyczne i za pomocą funkcji "Szybki filtr" na stronach listy danego typu rekordu**

Każdy typ rekordu ma stronę listy, na której można wyświetlić podzbiór rekordów lub je posortować.

- **Okna wyszukiwania dla niektórych pól**

Wprowadzając informacje dotyczące rekordu, można obok pola zobaczyć ikonę "Wyszukaj". Sygnalizuje ona, że zamiast wpisywać informacje można wybrać istniejący rekord do wypełnienia pola. W oknie wyszukiwania rekordy są wyświetlane w postaci listy, w której można skorzystać z wyszukiwania alfabetycznego lub funkcji "Szybki filtr", jeśli są one dostępne.

Znajdowanie rekordów za pomocą sekcji "Wyszukiwanie"

W pierwszym polu sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności określa się typ szukanego rekordu. Można wybrać opcję "Wszystkie", aby przeszukać wszystkie typy rekordów, lub wybrać określony typ rekordu. Można także ustawić domyślny typ rekordu dla sekcji "Wyszukiwanie". Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem [Ustawianie domyślnego typu szukanego rekordu](#) (zob. ["Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu"](#) na stronie 675).

Jeśli jest przeszukiwany jeden typ rekordu, wyniki wyszukiwania są wyświetlane na stronie "Lista" i można pracować z listą rekordów. Liczba pól (kolumn) wyświetlanych na liście zależy od układu wyszukiwania, jaki administrator firmy zdefiniował na potrzeby danej roli użytkownika i typu rekordu. Listę można następnie dodatkowo uszczegółowić korzystając z dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand funkcji zarządzania listami. Wyniki wyszukiwania można także zapisać jako nową listę. Więcej informacji o zarządzaniu listami rekordów znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Jeśli są przeszukiwane wszystkie typy rekordów, to strona "Wyniki wyszukiwania" jest wyświetlana z osobnymi sekcjami dla poszczególnych typów rekordów znalezionych podczas wyszukiwania.

Wyszukiwanie z użyciem pól tekstowych nie uwzględnia wielkości liter, chyba że w polu wprowadzania danych występuje wyszarzony tekst z *uwzględnianiem wielkości liter*. Wyszarzony tekst zniknie, gdy użytkownik kliknie w tym polu.

W sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności jest także dostępne łącze do strony "Wyszukiwanie zaawansowane" umożliwiającej jednoczesne przeszukiwanie kilku typów rekordów oraz wyszukiwanie z użyciem pól dat. Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia również zastosowanie funkcji filtrujących. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 45).

Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje dwa typy wyszukiwania: wyszukiwanie ukierunkowane i wyszukiwanie słów kluczowych. Typ wyszukiwania określa administrator firmy. Na ogół wyszukiwanie ukierunkowane zapewnia szybsze wykonywanie zapytań.

UWAGA: W przypadku wyszukiwania ukierunkowanego, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności może zostać wyświetlony selektor rejestru. Umożliwia on zawężenie wyszukiwania do rekordów należących do konkretnego rejestru użytkownika (zwykle nazywanego użytkownikiem) lub rejestru niestandardowego (zwykle nazywanego rejestrem). Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. ["Korzystanie z selektora rejestrów"](#) na stronie 57).

Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje

Jeśli administrator firmy wybrał wyszukiwanie ukierunkowane jako domyślny typ wyszukiwania, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności może być widocznych wiele pól wyszukiwania. Wyświetlane pola zależą od typu rekordu wybranego z listy wyboru oraz układów wyszukiwania, które administrator skonfigurował na potrzeby każdego z typów rekordów. W wyszukiwaniu ukierunkowanym zwracane są rekordy, w przypadku których wartości określone w polach wyszukiwania są zgodne z odpowiednimi wartościami rekordów wybranego typu. Wyświetlane są tylko te rekordy, w których dopasowanie zostało znalezione dla wszystkich wprowadzonych wartości, co odpowiada zastosowaniu warunku AND między polami wyszukiwania. Jeśli dane pole wyszukiwania pozostanie puste, nie zostanie ono uwzględnione w wyszukiwaniu.

UWAGA: Nie można podać wartości "null" w polu podczas wyszukiwania z poziomu paska czynności. Aby móc użyć wartości "null", należy skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 45).

Wieloznaczniki w wyszukiwaniu ukierunkowanym - informacje

Domyślnie do każdej wartości wyszukiwania wprowadzonej w polu wyszukiwania ukierunkowanego dołączany jest wieloznacznik, tj. znak gwiazdki (*), aby użytkownik nie musiał dołączać go samodzielnie do wyszukiwanego ciągu znaków. Można również poprzedzić wieloznacznikiem wartości wyszukiwania lub wstawić go pomiędzy wartości wyszukiwania. Nie można natomiast używać wieloznaczników w listach wyboru, gdzie wartości zostały wstępnie określone.

Na przykład, podczas wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego rekordów podmiotów domyślny układ wyszukiwania pozwala na wprowadzenie wyszukiwanego ciągu znaków w polach "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja". W żadnym z tych pól nie jest uwzględniana wielkość liter. Po wprowadzeniu litery *C* w polu "Nazwa podmiotu" i tekstu *Centr* w polu "Lokalizacja", w wyszukiwaniu ukierunkowanym dane te zostaną zinterpretowane w następujący sposób:

Wyświetli wszystkie podmioty, które w polu "Nazwa podmiotu" mają podaną wartość "C*", a w polu "Lokalizacja" - wartość "Centr*"

Wyszukiwanie zwróci wszystkie podmioty, których nazwa rozpoczyna się od wielkiej lub małej litery *C*, a wartość w polu "Lokalizacja" rozpoczyna się od ciągu znaków *Centr* (o dowolnej kombinacji wielkich i małych liter).

UWAGA: Używanie wieloznacznika wpływa na wydajność wyszukiwania. Najwolniej przebiega wyszukiwanie, w którym wartość wyszukiwania jest poprzedzona wieloznacznikiem.

Użycie wieloznaczników jest ograniczone w przypadku wyszukiwania ścisłych dopasowań, co zostało opisane w kolejnej sekcji.

Wyszukiwanie ścisłych dopasowań

Jeśli znana jest dokładna wartość w polu dotyczącym wyszukiwanego rekordu, można wyszukiwać dopasowań ścisłych poprzedzając wyszukiwany ciąg znakiem równości (=). Jeśli wyszukiwany ciąg znaków został poprzedzony znakiem równości, wyszukiwanie ukierunkowane przebiega w następujący sposób:

- Wieloznacznik nie jest dołączany na końcu wyszukiwanego ciągu znaków.

Jeśli w polu wyszukiwania uwzględniana jest wielkość liter, wyszukiwanie zwróci ścisłe dopasowania odpowiadające wyszukiwanemu ciągowi znaków. Jeśli w polu wyszukiwania nie jest uwzględniana wielkość liter, wyszukiwanie zwróci dopasowania mogące zawierać wielkie i małe litery.

Na przykład, jeśli w polu "Nazwa podmiotu" zostanie wpisana wartość wyszukiwania *=Acme*, wyszukiwanie zwróci wszystkie rekordy podmiotów, które w polu nazwy podmiotu mają wartość *Acme*, *ACME* lub tę samą wartość o innej kombinacji wielkich i małych liter, ponieważ w polu "Nazwa podmiotu" nie jest uwzględniana wielkość liter. Wyszukiwanie nie zwróci rekordów, które w polu nazwy podmiotu mają wyraz *Acme*, ale zawierają również inne znaki, np. *Acme Inc*, *Acme Incorporated* czy *Acme SuperStore*.

- Jeśli w wyszukiwanym ciągu znaków zostanie celowo użyty wieloznacznik, będzie on traktowany jak tekst.

Na przykład zakładając, że istnieją dwa rekordy podmiotu o nazwach *Acme** i *Acme Super Store*, jeśli w polu wyszukiwania "Nazwa podmiotu" zostanie wprowadzona wartość *=Acme**, wyszukiwanie zwróci rekord o nazwie podmiotu *Acme**. Wyszukiwanie nie zwróci natomiast rekordu o nazwie podmiotu *Acme Super Store*.

- Jeśli wartość w polu rekordu rozpoczyna się od znaku równości, dopiero drugi znak równości wprowadzony w polu wyszukiwania będzie traktowany jako część wyszukiwanego ciągu znaków.

Na przykład zakładając, że istnieją dwa rekordy podmiotu o nazwach *=Acme Super Store* i *Acme Super Store*, jeśli w polu "Nazwa podmiotu" zostanie wprowadzona wartość *=Acme Super Store*, wyszukiwanie zwróci rekord o nazwie podmiotu *=Acme Super Store*. Wyszukiwanie nie zwróci natomiast rekordu o nazwie podmiotu *Acme Super Store*.

Przy poprzedzaniu wartości wyszukiwania znakiem równości obowiązują następujące ograniczenia:

- Znak równości poprzedzający wartość wyszukiwania nie jest obsługiwany w przypadku pól wyszukiwania typu "Telefon".
- Znakiem równości nie można poprzedzić wartości w polu wyszukiwania będącym listą wyboru.

Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje

Jeśli administrator firmy wybrał wyszukiwanie słów kluczowych, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności wyświetlane będzie tylko jedno pole wyszukiwania. Wyszukiwanie słów kluczowych polega na przeszukaniu pewnych pól w celu znalezienia elementów zgodnych z tekstem wprowadzonym w polu wyszukiwania. Wyświetlone zostają wszystkie rekordy, w przypadku których w jakimkolwiek z przeszukiwanych pól zostanie znaleziony wprowadzony ciąg znaków (co odpowiada zastosowaniu warunku OR w polach domyślnych).

Na przykład, podczas wyszukiwania słów kluczowych w rekordach zleceń obsługi wyszukiwanie obejmuje pola "Numer zlecenia" i "Temat". Jeśli w polu wyszukiwania na pasku czynności zostanie wprowadzona wartość *1234*, zostaną wyświetlone następujące rekordy:

- Wszystkie rekordy, w przypadku których wartość w polu "Numer zlecenia" zawiera ciąg znaków *1234*, na przykład zlecenia obsługi o numerach *12345* i *01234*.
- Wszystkie rekordy, w przypadku których tekst w polu "Temat" zawiera ciąg znaków *1234*, na przykład *Klient zgłosił problem z produktem o numerze 1234*.

Wyszukiwanie słów kluczowych nie działa w przypadku niektórych typów rekordów. Lista obsługiwanych typów rekordów na potrzeby wyszukiwania słów kluczowych, a także szczegóły dotyczące pól przeszukiwanych w czasie wyszukiwania słów kluczowych w odniesieniu do każdego typu rekordów znajdują się pod hasłem [Domyślne pola wyszukiwania w przypadku wyszukiwania słów kluczowych](#) (zob. "[Domyślne pola wyszukiwania – wyszukiwanie słów kluczowych](#)" na stronie 49).

W następującej procedurze przedstawiono, jak znaleźć rekord za pomocą sekcji "Wyszukiwanie" znajdującej się na pasku czynności.

Jak znaleźć rekord za pomocą sekcji "Wyszukiwanie"

- 1 Na dowolnej stronie przejść do sekcji "Wyszukiwanie" znajdującej się w górnym lewym rogu.
- 2 Aby przeszukiwać wszystkie typy rekordów albo zawęzić przeszukiwanie do jednego typu rekordów, należy:
 - a Z rozwijanej listy wybrać opcję "Wszystkie" (zapytanie wykonywane wolniej) lub typ rekordu (zapytanie wykonywane szybciej).
 - b W zależności od konfiguracji szukaną wartość lub wartości można wpisać w jednym polu tekstowym lub w kilku polach tekstowych.
 - c Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

UWAGA: Jeśli z rozwijanej listy typów rekordów zostanie wybrana opcja "Wszystkie", to podczas wyszukiwania będą uwzględniane typy rekordów "Obiekt niestandardowy 01", "02" i "03". Pozostałe typy rekordów "Obiekt niestandardowy" nie będą uwzględniane.

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o tym, że upłynął limit czasu zlecenia wyszukiwania, można skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego w celu dodatkowego uszczegółowienia kryteriów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 45). Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby uzyskać do niej dostęp, należy kliknąć łącze "Szkolenie i asysta" w górnej części strony aplikacji Oracle CRM On Demand.

- 3 Kliknąć łącze w rekordzie, nad którym chcemy pracować.

Zostanie otwarta strona szczegółów rekordu.

Odnajdowanie rekordu na stronie listy

Poniżej jest zamieszczona procedura odnajdywania rekordów na stronie listy. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).

Jak odnaleźć rekord na stronie listy

- 1 Kliknąć kartę odpowiadającą typowi szukanego rekordu.
- 2 Na stronie startowej "Rekord" wybrać tę listę filtrowaną, na której powinien znajdować się szukany rekord.
Potrzebną listę można także wywołać z sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności, o ile jest tam dostępna.
- 3 Na stronie listy można:
 - Aby wyszukać rekord, użyć wyszukiwania alfabetycznego.
 - Korzystać z szybkiego filtrowania.
 - Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
- 4 Kliknąć łącze w rekordzie, nad którym chcemy pracować.
Zostanie wyświetlona strona szczegółów rekordu.

Znajdowanie rekordów za pomocą okna wyszukiwania

Jeśli podczas wprowadzania informacji dotyczących rekordu użytkownik kliknie ikonę wyszukiwania znajdującą się obok pola, zostanie wyświetlone okno wyszukiwania, w którym można wyszukiwać i wybierać rekordy. W niektórych przypadkach można wybrać tylko jeden rekord, a w innych więcej niż jeden. Wybrany rekord jest automatycznie wiązany z tworzonym właśnie rekordem głównym. W przypadku wybrania tylko jednego rekordu występuje powiązanie typu jednostkowego. W przypadku wybrania więcej niż jednego rekordu występuje powiązanie typu wielokrotnego. Gdy rekord zostanie wybrany, w polu będzie wyświetlana nazwa rekordu powiązanego.

Postać okna wyszukiwania jest zależna od tego, czy występuje powiązanie jednostkowe czy wielokrotne. W przypadku powiązania wielokrotnego są wyświetlane dwie listy: lista dostępnych rekordów i lista wybranych rekordów.

Na wygląd okna wyszukiwania ma także wpływ to, czy w przypadku danej firmy zostało włączone wyszukiwanie słów kluczowych, czy też wyszukiwanie ukierunkowane (zalecana metoda wyszukiwania):

- **Włączone wyszukiwanie słów kluczowych.** Jest wyświetlane jedno pole tekstowe. W celu uszczegółowienia listy rekordów należy w nim podać kryteria wyszukiwania i nacisnąć klawisz Enter albo przycisk "Wykonaj".
- **Włączone wyszukiwanie ukierunkowane.** Z prawej strony etykiety "Pokaż wyniki" są wyświetlane pola szybkiego filtrowania. W celu uszczegółowienia listy rekordów należy w tych polach podać kryteria wyszukiwania i nacisnąć klawisz Enter albo przycisk "Wykonaj". Wyświetlane są także łącze "Zaawansowane" i selektor rejestru.

W oknie wyszukiwania może zostać wyświetlony selektor rejestru, który umożliwia zawężenie wyszukiwania do rekordów należących do konkretnego użytkownika lub rejestru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 57).

W zależności od typu rekordu, w lewym górnym rogu okna może być dostępna dodatkowa lista. Na przykład, jeśli użytkownik wybierze ze strony "Edycja zadania" poprawną wartość w polu "Podmiot" i otworzy okno wyszukiwania dla pola "Główna osoba kontaktowa", będzie dostępna lista z dwiema wartościami: "Osoby kontaktowe dla powiązanego podmiotu" i "Wszystkie osoby kontaktowe". Gdy użytkownik naciśnie przycisk "Wykonaj", do uszczegóławiania listy rekordów zostanie użyta wartość wybrana z tej listy rozwijanej.

Jak wyszukiwać rekordy za pomocą okna wyszukiwania

- 1 Kliknąć na ikonie "Wyszukaj" znajdującej się obok pola.
- 2 Zostanie wyświetlone okno "Wyszukiwanie" zawierające listę dostępnych rekordów.

W oknie "Wyszukiwanie" można:

- Jeśli jest włączone wyszukiwanie ukierunkowane, użyć szybkiego filtrowania (zob. [Filtrowanie list](#) (na stronie 80)).
- Jeśli jest włączone wyszukiwanie ukierunkowane, kliknąć na łączu "Zaawansowane" w celu przefiltrowania listy. Czynności są analogiczne do omówionych pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 45).
- W przypadku innych typów rekordów nacisnąć przycisk "Nowy", aby utworzyć nowy rekord, który zostanie dodany do listy.
- Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

- 3 Kliknąć na łączu "Wybierz", aby wybrać potrzebne rekordy, po czym nacisnąć przycisk OK.

Jeśli można wybrać więcej niż jeden rekord, klikać na łączu "Wybierz" dla poszczególnych wymaganych rekordów. Rekordy są wówczas przenoszone z listy "Dostępne rekordy" na listę "Wybrane rekordy".

UWAGA: Aby usunąć już wybrane informacje i pozostawić puste pole, należy w oknie "Wyszukiwanie" nacisnąć przycisk "Usuń bieżącą wartość". Przycisk "Usuń bieżącą wartość" nie jest dostępny, gdy są włączone inteligentne powiązania.

Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego

Z wyszukiwania zaawansowanego można skorzystać, aby:

- Wyszukać jeden lub więcej typów rekordów jednocześnie
- Wyszukać rekordy używając przeszukiwania pól dat
- Przeprowadzić wyszukiwanie przy użyciu kryteriów filtrowania w przypadku poszczególnych pól

Sekcje dostępne na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zmieniają się w zależności od tego, czy zostanie wybrany jeden, czy wiele typów rekordów do przeszukania.

Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczych typów rekordów — informacje

Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu jest podobne do wyszukiwania ukierunkowanego w sekcji "Szukaj" paska czynności. Podczas wyszukiwania można używać wielu pól danego typu rekordu.

Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia następujące działania:

- Wybranie dowolnego pola widocznego dla roli użytkownika jako pole wyszukiwania
- Wprowadzenie warunków, wartości filtrujących oraz operatorów (AND, OR) definiujących filtr
- Określenie pól wyświetlanych w wynikach wyszukiwania

UWAGA: Podczas wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu w przypadku wyszukiwania ścisłego dopasowania zamiast znaku równości (=) używa się warunku "Równe".

Rola użytkownika określa, których pól można używać w wyszukiwaniu i które pola będą widoczne w rekordach zwróconych jako wynik wyszukiwania, w przypadku gdy używa się wyszukiwania zaawansowanego do wyszukania pojedynczego typu rekordu. Reguły są następujące:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukiwać wszystkie pola i wyświetlać je w wyszukanych rekordach.

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukiwać i wyświetlać tylko te pola, które są wyświetlane w szczegółowym układzie strony przypisanym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu. Jeśli administrator firmy zdefiniował dynamiczne układy stron w przypadku typów rekordów związanych z rolą użytkownika, użytkownik może wyszukiwać i wyświetlać wszystkie pola widoczne na różnych dynamicznych układach stron przypisanych do jego roli użytkownika.

UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zbiory pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

Podczas wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu, wyniki wyszukiwania są wyświetlane na stronie "Lista" i można pracować z listą rekordów. Więcej informacji o zarządzaniu listami rekordów można znaleźć pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Wyszukiwania zaawansowane wielu typów rekordów - informacje

Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów jest wyszukiwaniem słów kluczowych. Można przeszukiwać wybrane lub wszystkie typy rekordów, obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Podczas korzystania z wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów wyświetla się strona "Wyniki wyszukiwania", zawierająca różne sekcje dla każdego zwróconego typu rekordu.

UWAGA: Wybranie z listy typów rekordów do wyszukiwania opcji "Wszystkie typy rekordów" powoduje, że przeszukiwane będą tylko typy rekordów obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Aby przeszukiwać pozostałe typy rekordów konieczne jest przeszukiwanie typów pojedynczo.

Informacje dotyczące wyszukiwania słów kluczowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

Jak przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordów

- 1 Nacisnąć przycisk "Zaawansowane" na pasku czynności w sekcji "Wyszukaj".
- 2 Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" wykonać następujące czynności:
 - d Nacisnąć przycisk radiowy "Następujące typy rekordów".
 - e Zaznaczyć pole wyboru dla typu rekordów, który ma być przeszukiwany.
 - f Upewnić się, że pola wyboru dla wszystkich pozostałych typów rekordów nie zostały zaznaczone.

- 3 W sekcji "Szukaj w" wybrać jedną z następujących opcji:

- Zestaw rekordów
- Rejestr

UWAGA: Sekcja "Szukaj w" nie jest wyświetlana w przypadku typów rekordów nieposiadających właścicieli, np. typów rekordów "Produkt" i "Użytkownik". Opcja "Rejestr" jest dostępna w sekcji "Szukaj w", tylko jeśli funkcja "Rejestr" została włączona dla firmy.

- 4 Jeśli w sekcji "Szukaj w" wybrano opcję "Zestaw rekordów", wybrać jedną z następujących opcji, aby określić zestaw rekordów do przeszukania:

- **Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć.** Uwzględniane są rekordy, do których użytkownik ma co najmniej prawo dostępu "Wyświetlanie", wynikające z hierarchii zależności służbowych, poziomu dostępu przypisanego do roli i poziomu dostępu do współużytkowanych rekordów.
- **Wszystkie rekordy, których jestem właścicielem.**

- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należą.** Zawiera wyłącznie rekordy na przefiltrowanych listach, do których mają zastosowanie następujące reguły:
 - Bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu.
 - Rekordy zostały bieżącemu użytkownikowi udostępnione przez właściciela za pomocą funkcji "Zespół".
 - Rekordy zostały użytkownikowi udostępnione za pomocą funkcji przypisania grupowego dla podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości oraz portfeli.
 - **Wszystkie rekordy, których właścicielem jestem ja lub moi podwładni.** Zawiera rekordy, których właścicielami są podwładni użytkownika, jeśli w profilu firmy włączono opcję "Widoczność dla kierownika". Jeśli widoczność dla kierownika nie jest włączona, opcja ta uwzględnia tylko rekordy, których właścicielem jest bieżący użytkownik.
 - **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należą ja lub moi podwładni.** Zawiera rekordy zespołu, do którego należą podwładni bieżącego użytkownika, jeśli w profilu firmy włączono opcję "Widoczność dla kierownika". Jeśli widoczność dla kierownika nie jest włączona, opcja ta uwzględnia tylko rekordy dla zespołu, do którego należy bieżący użytkownik.
 - **Mój rejestr domyślny.** Ustawienia domyślne selektora rejestru, zdefiniowane przez firmowego administratora.
- 5 Jeśli w sekcji "Szukaj w" wybrano opcję "Rejestr", w selektorze rejestru wybrać rejestr, użytkownika lub pełnomocnika.
- Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 57).
- 6 W sekcji "Wybór uwzględniania wielkości liter" zaznaczyć pole wyboru "Bez uwzgl. wielkości liter", jeśli jest to wymagane.
- Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że pola, w których wyszukiwanie nie uwzględnia wielkości liter są wyświetlane w sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" na niebiesko.
- 7 W sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" wykonać następujące czynności:
- a Z listy "Pole" wybrać odpowiednie pole.
- Pola są wstępnie wypełniane przy użyciu pól wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego typu rekordu.
- Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól wyszukiwania kolorem szarym. Jeśli kryteria wyszukiwania obejmują pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.
- b Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.
- Informacje o korzystaniu z warunków filtrowania są dostępne pod hasłem [Warunki filtrowania – informacje podstawowe](#) (na stronie 50).
- OSTRZEŻENIE:** Wprowadzając wartości filtrujące, należy przestrzegać reguł opisanych pod hasłem [Wartości filtrujące - informacje](#) (na stronie 55). W przeciwnym wypadku mogą nie zostać zwrócone właściwe rekordy.

Przykłady

Podmioty: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę podmiotów z Kanady, których przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Przychód roczny	Większe niż	100000000	AND
Kraj	Równe	Kanada	

Namiary: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę namiarów, z których potencjalny przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, zaś ocena wynosi A lub B, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Potencjalny przychód	Większe niż	100000	AND
Ocena	Mniejsze niż	C	

- 8 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Jak przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów?

- 1 Nacisnąć przycisk "Zaawansowane" na pasku czynności w sekcji "Wyszukaj".
- 2 Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" wybrać żadaną opcję w następujący sposób:
 - Wybrać opcję "Wszystkie typy rekordów", aby przeszukiwać wszystkie typy rekordów obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Wyszukiwanie będzie przebiegać wolniej.
 - Wybrać opcję "Następujące typy rekordów", a następnie zaznaczyć pole wyboru dla każdego typu rekordów, który ma zostać przeszukany.
- 3 W polu "Słowa kluczowe" wprowadzić wyszukiwaną wartość lub pozostawić puste pole, aby wyszukiwać wyłącznie na podstawie podanych dat.

UWAGA: W polu "Słowa kluczowe" nie jest wymagane używanie wieloznacznika (*) dla wartości częściowych, ponieważ jest on automatycznie dodawany na początku i na końcu wprowadzonej wartości. Użycie znaku równości (=) do wyszukiwania ścisłego dopasowania nie jest obsługiwane.
- 4 Jeśli istnieje taka potrzeba, wprowadzić zakres dat (używając czterech cyfr na oznaczenie roku, np. 2010):
 - W przypadku umówionych spotkań data dotyczy daty (godziny) rozpoczęcia.
 - W przypadku zadań data dotyczy terminu.
 - W przypadku możliwości data dotyczy daty zamknięcia.
 - W przypadku wszystkich innych typów rekordów data dotyczy daty utworzenia.
- 5 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Te wyniki są wyświetlane dla każdego typu rekordu.

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o upływie limitu czasu wyszukiwania, należy uszczegółowić kryteria wyszukiwania i spróbować ponownie. Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby ją otworzyć, należy kliknąć łącze "Szkolenie i asysta" w górnej części strony Oracle CRM On Demand.

Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów kluczowych

W sekcji "Szukaj" paska czynności aplikacji Oracle CRM On Demand obsługiwane są dwa typy wyszukiwania: wyszukiwanie ukierunkowane i wyszukiwanie słów kluczowych. Typ wyszukiwania dostępny w tej sekcji określa administrator firmy.

Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" aplikacji Oracle CRM On Demand rodzaj wyszukiwania zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:

- Jeśli wybrano wiele typów rekordów, wyszukiwanie będzie wyszukiwaniem słów kluczowych.
- Jeśli wybrano pojedynczy typ rekordu, wyszukiwanie będzie podobne do wyszukiwania ukierunkowanego w sekcji "Szukaj" paska czynności.

Więcej informacji o wyszukiwaniu ukierunkowanym i słów kluczowych znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39). Więcej informacji o wyszukiwaniu zaawansowanym znajduje się pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 45).

Wszystkie typy rekordów są obsługiwane przy wyszukiwaniu ukierunkowanym, natomiast niektóre typy nie są obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. W poniższej tabeli wyszczególniono typy rekordów obsługiwanych w przypadku wyszukiwania słów kluczowych. W tabeli przedstawiono pola przeszukiwane w aplikacji Oracle CRM On Demand w czasie wyszukiwania słów kluczowych w odniesieniu do każdego obsługiwanego typu rekordu.

Typ rekordu	Przeszukiwane pola
Podmioty	Nazwa podmiotu, Lokalizacja
Umówione spotkania	Temat
Kampanie	Kod źródła, Nazwa kampanii
Osoby kontaktowe	Nazwisko, Imię, E-mail
Obiekty niestandardowe 01	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Obiekty niestandardowe 02	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Obiekty niestandardowe 03	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Namiary	Nazwisko, Imię
Możliwości	Nazwa możliwości
Produkty	Nazwa produktu, Kategoria produktu, Status
Zlecenia obsługi	Numer zlecenia obsługi, Temat

Typ rekordu	Przeszukiwane pola
Rozwiązania	ID rozwiązania, Tytuł
Zadania	Temat
Użytkownicy	Nazwisko, Imię, E-mail
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition i modułu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundusze	Nazwa funduszu, Status
Wnioski o fundusze	Nazwa wniosku o fundusz, Status
Właściwe dla modułu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partnerzy	Nazwa partnera, Lokalizacja
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Dealer	Nazwa, Siedziba
Pojazdy	Nr identyfikacyjny pojazdu
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Szkolenia medyczne	Nazwa, Lokalizacja
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Gospodarstwa domowe	Nazwa gospodarstwa domowego
Portfele	Numer podmiotu

Warunki filtrowania — informacje podstawowe

Podczas wyszukiwania są dostępne różne warunki filtrowania, zależnie od typu danych pola wyszukiwania, jak pokazano w poniższej tabeli.

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
Liczba, Liczba całkowita, Procent, Waluta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pomiędzy ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	<ul style="list-style-type: none"> Ma wartość NULL Nie ma wartości NULL Nie równe Nie jest pomiędzy
Data, Godzina	<ul style="list-style-type: none"> Pomiędzy Równe W ciągu ostatnich 90 dni W ciągu najbliższych 90 dni Dokładnie Dokładnie lub po Dokładnie lub przed Dzisiaj* Wczoraj* Jutro* W ciągu ostatnich ? dni W ciągu najbliższych ? dni Poprzedni tydzień* Następny tydzień* Ten tydzień* Poprzedni miesiąc* Następny miesiąc* Ten miesiąc* Ten kwartał* Poprzedni kwartał* Następny kwartał* Ten rok* Następny rok* Poprzedni rok* Ma wartość NULL* Nie ma wartości NULL* Nie równe

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	<p>■ Nie jest pomiędzy</p> <p>W przypadku warunków oznaczonych gwiazdką (*) pole wartości jest wyłączone po wybraniu danego warunku.</p> <p>W przypadku warunków "W ciągu ostatnich ? dni" i "W ciągu najbliższych ? dni" za zmienną ? jest podstawiana liczba dni wybrana w polu wartości filtrującej.</p>
Pole wyboru	<p>■ Jest zaznaczone</p> <p>■ Nie jest zaznaczone</p>
Lista wyboru	<p>■ Zawiera wszystkie wartości</p> <p>■ Zawiera przynajmniej jedną wartość</p> <p>■ Nie zawiera żadnej z wartości</p> <p>■ Równe</p> <p>■ Ma wartość NULL</p> <p>■ Nie ma wartości NULL</p>

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nie równe
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pomędzy ■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Ma wartość NULL ■ Nie ma wartości NULL ■ Nie równe ■ Zaczyna się od ■ Nie zaczyna się od ■ Jest podobne do ■ Nie jest podobne do ■ Nie jest pomiędzy
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zaczyna się od ■ Pomędzy ■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Nie równe

Jak są używane warunki filtru

W poniższej tabeli przedstawiono sposób używania różnych warunków filtrowania i operatorów:

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
---------	--------------	------------------------	-----------------

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
Pomiędzy	Liczby lub daty	Dwie wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy z wartościami pomiędzy wartościami A i B (z wyłączeniem wartości A i B).
Zawiera wszystkie wartości (równe)	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy dokładnie odpowiadające określonym wartościom. Aplikacja nie pobiera wartości częściowych ani tych samych wartości o innych wielkościach liter.
Zawiera przynajmniej jedną wartość	Tylko tekst	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	<p>Są wyświetlane rekordy częściowo odpowiadające określonym wartościom (dozwolone dopasowanie wartości częściowych). Na przykład w przypadku wprowadzenia tekstu <i>Brown</i> są zwracane rekordy zawierające wartości <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> i <i>Lester Brown Car Wash</i>.</p> <p>UWAGA: To zachowanie dotyczy tylko list filtrowanych; nie dotyczy innych obszarów w Oracle CRM On Demand, w których jest używany warunek "Zawiera przynajmniej jedną wartość".</p> <p>Ponadto użycie tego warunku wpływa na szybkość pobierania rekordów, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand wyszukuje częściowe dopasowania.</p>
Nie zawiera żadnej z wartości (nie równe)	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy, które <i>nie</i> pasują do określonych wartości. Warunek odwrotny do <i>Zawiera wszystkie wartości</i> .
Równe	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość dla każdego wiersza. Aby dodać wartość, należy użyć operatora OR i dodać kolejny wiersz.	Są wyświetlane rekordy odpowiadające określonym wartościom.
Większe niż	Liczby lub daty	Jedna wartość	Są pobierane rekordy zawierające wartość większą niż wprowadzona.
Mniejsze niż	Liczby lub daty	Jedna wartość	Są pobierane rekordy zawierające wartość mniejszą niż wprowadzona.
Operator			

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
AND	Tekst, liczby lub daty	Co najmniej dwa warunki	Są wyświetlane rekordy, dla których wszystkie podane warunki są prawdziwe. Na przykład wprowadzenie wyrażenia "Data zamknięcia > 10/01/2003 AND Przychód > 500000" powoduje zwrócenie rekordów spełniających <i>oba</i> kryteria.
OR	Tekst, liczby lub daty	Dowolny warunek	Są wyświetlane rekordy, dla których przynajmniej jeden warunek jest prawdziwy. Na przykład wprowadzenie wyrażenia "Branża = Energetyka OR Województwo płatnika = Mazowieckie" powoduje zwrócenie rekordów spełniających <i>jedno lub drugie</i> z tych kryteriów.

Wartości filtrujące - informacje

Podczas wyszukiwania rekordów, zależnie od wybranego warunku filtrowania, trzeba wprowadzić wartość filtrującą.

Przy wprowadzaniu wartości filtrów dla wyszukiwania należy przestrzegać następujących wskazówek:

- Należy użyć przecinków do oddzielenia wartości na liście wartości spełniających następujące warunki:
 - Zawiera wszystkie wartości
 - Zawiera przynajmniej jedną wartość
 - Nie zawiera żadnej z wartości
- Nie należy używać przecinków w obrębie wartości w odniesieniu do następujących warunków:
 - Zawiera wszystkie wartości
 - Zawiera przynajmniej jedną wartość
 - Nie zawiera żadnej z wartości

Przecinki traktowane są jako separatory wartości w listach i dlatego nie mogą być używane w obrębie samych wartości. Jeśli wartości filtra zawierają przecinki, należy użyć kombinacji innych warunków, aby utworzyć pożądany filtr.

- Nie należy używać przecinków jako separatora tysięcy dla wartości liczbowych.
- Z warunkiem "Zawiera przynajmniej jedną wartość" można używać wartości częściowych, ale ich użycie w przypadku innych warunków powoduje zwrócenie niewłaściwych rekordów.

UWAGA: To działanie dotyczy tylko list filtrowanych, w których jest używany warunek "Zawiera przynajmniej jedną wartość". Nie dotyczy ono natomiast innych obszarów w aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Daty należy wprowadzać w formacie używanym przez firmę, ale rok musi być w formacie czterocyfrowym, na przykład 2003.
- W przypadku walut należy pomijać przecinki i symbole, takie jak znak dolara (\$).

Używanie wieloznaczników w wartościach filtru

W przypadku przeszukiwania pól zawierających tekst lub numery telefonów można używać wieloznaczników (* i ?), ale tylko dla warunku filtrowania "Zaczyna się od".

OSTRZEŻENIE: Użycie znaku gwiazdki (*) może spowodować spowolnienie wyszukiwania w przypadku dużej ilości danych.

Wieloznaczników można używać dla następujących typów wyszukiwania:

- Sekcja "Kryteria wyszukiwania" na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane"
- Sekcja "Kryteria wyszukiwania" na stronach "Tworzenie listy" i "Uszczegółowianie listy"
- Wyszukiwanie alfa na stronach "Lista"
- Szybkie wyszukiwanie na stronach "Lista"
- Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności

W przypadku pól numerów telefonów można na przykład wyszukać wszystkie numery telefonów dla pewnego numeru kierunkowego. W tym celu należy kliknąć na ikonie telefonu i w oknie wyskakującym "Numer telefonu" wprowadzić numer kierunkowy, a po nim gwiazdkę (*) w polu "Nr lokalny".

Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje

Można wyszukiwać i wykonywać zapytania na wszystkich wartościach pola list wyboru wielu wartości. *Lista wyboru wielu wartości* jest listą wyboru, z której można wybrać wiele wartości podczas wpisywania informacji o rekordzie.

Pola list wyboru wielu wartości są przetwarzane jak kolumny w wynikach wyszukiwania docelowego i w kryteriach filtru wyszukiwania.

Na poniższej liście pokazano, jak wartości listy wyboru wielu wartości w kryterium filtru i warunkach filtrowania określają, które rekordy są znajdowane w wyszukiwaniu:

- **Zawiera wszystkie wartości.** Rekord jest znajdowany, jeśli wszystkie określone wartości filtru pasują do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.
- **Zawiera przynajmniej jedną wartość.** Rekord jest znajdowany, jeśli dowolna z określonych wartości filtru pasuje do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.
- **Nie zawiera żadnej z wartości.** Rekord jest znajdowany, jeśli żadna z określonych wartości filtru nie pasuje do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.

Korzystanie z selektora rejestrów

Selektor rejestrów pozwala użytkownikowi zawęzić wyszukiwania do konkretnego rejestru użytkownika lub rejestru niestandardowego. W przypadku tego selektora rejestry niestandardowe nazywane są po prostu rejestrami.

Selektor rejestrów jest wyświetlany w następujących miejscach:

- Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności
- Okno wyszukiwania
- Sekcja "Szukaj w" zaawansowanego wyszukiwania
- Strony list
- Karty "Raporty" i "Pulpit informacyjny"

Selektor rejestrów jest wyświetlany, jeśli spełnione są oba poniższe warunki:

- Opcja "Wyświetlanie selektora rejestrów" jest włączona w profilu firmy.
- Typ rekordu jest obsługiwany dla rejestrów.

Informacje o tym, które typy rekordów są obsługiwane dla rejestrów, można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).

Selektor rejestrów umożliwia ograniczenie wyszukiwania do konkretnego użytkownika lub rejestru. Dlatego selektor ten umożliwia wyświetlanie hierarchii użytkowników oraz hierarchii rejestrów, przy czym "Wszystko" znajduje się na szczycie hierarchii. Można rozwinąć i zwinąć każdy poziom w hierarchii. Większość pracowników widzi tylko hierarchię użytkowników, ponieważ funkcja rejestru niestandardowego nie jest domyślnie włączona.

W przypadku raportów i pulpitu informacyjnego hierarchia rejestrów jest wyświetlana tylko przy wybraniu ustawienia "Widoczność pełna" w opcji "Historyczne obszary zainteresowań" w profilu firmy.

Po wybraniu rejestru i rejestry podrzędne są wyświetlane w hierarchii i wszystkie rejestry podrzędne są uwzględniane w wyszukiwaniu.

OSTRZEŻENIE: W celu zachowania optymalnej wydajności rejestry podrzędne należy dołączać, tylko jeśli jest to absolutnie konieczne.

Każdy użytkownik ma zestaw domyślnych rejestrów. Jeśli wybrano "Wszystko", zostaną wybrane wszystkie rejestry odnoszące się do danego użytkownika i ewentualnie jego podwładnych.

W hierarchii "Użytkownik" można wybrać użytkowników, którzy przekazali dostęp do nich danemu użytkownikowi lub innym użytkownikom w organizacji.

Po wybraniu rejestru lub użytkownika i naciśnięciu przycisku OK nazwa rejestru lub użytkownika jest wyświetlana w selektorze rejestrów. Symbol + wskazuje, że w hierarchii wybrano także elementy podrzędne.

Aby kontrolować, które rejestry podrzędne lub których podwładnych uwzględniono w odpowiednich hierarchiach, należy zaznaczyć pole wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne".

UWAGA: Rejestry tworzone automatycznie przy tworzeniu rekordów aktywnych partnerów pojawiają się w selektorze rejestrów tylko w odniesieniu do typu rekordu "Partner".

Kopiowanie rekordów

W przypadku większości typów rekordów nowy rekord można utworzyć przez skopiowanie istniejącego rekordu. W trakcie kopiowania wartości z ustalonych pól rekordu są kopiowane do nowego rekordu. Pola, które są kopiowane do nowego rekordu, określa administrator firmy. Powiązania między rekordem kopiowanym i innymi rekordami nie są jednak kopiowane do nowego rekordu.

Podczas kopiowania rekordu można zmienić wartości, które są kopiowane do nowego rekordu, i wprowadzać wartości w polach, których wartości nie zostały skopiowane z rekordu oryginalnego.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kopiowania rekordu.

Jak skopiować rekord

- 1 Znaleźć rekord, który ma zostać skopiowany.

Informacje o znajdowaniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie listy danego typu rekordu kliknąć na łączu z nazwą rekordu, który ma zostać skopiowany.

WSKAZÓWKA: W przypadku wielu typów rekordów opcja "Kopiuj" jest dostępna na stronie listy typów rekordów. Jeśli opcja jest dostępna, można wybrać ją na tej stronie i przejść do kroku 4.

- 3 Na stronie szczegółów rekordu nacisnąć przycisk "Kopiuj".

- 4 Na stronie edycji wprowadzić szczegóły nowego rekordu.

Można edytować wartości skopiowane z oryginalnego rekordu i wprowadzać wartości w pustych polach.

- 5 Zapisać nowy rekord.

Uzyskiwanie podglądu rekordów

Jeśli jest włączona funkcja podglądu rekordów, można w wielu miejscach w Oracle CRM On Demand podglądać rekordy z poziomu ich łączy. Dotyczy to m.in. następujących miejsc:

- Moja strona startowa
- Strony startowe rekordów
- Strony list rekordów
- Strony szczegółów rekordów (w tym listy powiązanych rekordów)
- Pasek czynności

Zależnie od ustawienia podglądu rekordów okno podglądu otwiera się, albo po zatrzymaniu wskaźnika na łączu do rekordu, albo po kliknięciu na ikonie podglądu, pojawiającej się po zatrzymaniu wskaźnika na łączu do rekordu. W oknie podglądu pokazywana jest pierwsza sekcja strony szczegółów rekordu.

Ustawienia podglądu rekordów mogą być określane na poziomie firmowym oraz przez użytkowników. Ustawienia indywidualne są nadrzędne wobec ustawień firmowych.

Więcej informacji o ustawianiu własnego trybu podglądu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów](#) (na stronie 676). Więcej informacji o ustawianiu trybu podglądu rekordów na poziomie firmowym jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097)

Jak podejrzeć rekord

- Zatrzymać wskaźnik na łączy do rekordu.
 - Jeśli ustawiona jest opcja podglądu rekordów "Wskazanie łącza", to okno podglądu otwiera się automatycznie.
 - Jeśli ustawiona jest opcja podglądu rekordów "Kliknięcie na ikonie podglądu", to po zatrzymaniu wskaźnika na łączy pojawia się ikona. Kliknięcie na tej ikonie powoduje otwarcie okna podglądu.

UWAGA: Przy otwartym oknie podglądu nie można używać funkcji edycji miejscowej oraz centrum wiadomości.

Jak zamknąć okno podglądu rekordu

- Kliknąć na ikonie X okna podglądu lub na stronie za oknem podglądu.

UWAGA: Przesunięcie wskaźnika nad dowolnym elementem interfejsu użytkownika (z wyjątkiem okna podglądu, łącza rekordu i ikony podglądu) powoduje automatyczne zamknięcie okna podglądu po 2 sekundach.

Aktualizowanie szczegółów rekordów

Na ogół użytkownik może aktualizować informacje w rekordzie, jeśli jest jego właścicielem, jest kierownikiem właściciela rekordu lub właściciel udzieli mu prawa dostępu do edycji dla rekordu. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub poszerzając prawa dostępu użytkownika do rekordów.

Ponadto w przypadku rekordów rozwiązań rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

Rekordy można aktualizować następującymi metodami:

- Miejscowa edycja pól na stronach listy i szczegółów.

Administrator firmy może włączyć lub wyłączyć edycję miejscową w profilu firmy. Domyślnie edycja miejscowa jest włączona.

UWAGA: Czasami w trakcie miejscowej edycji pola może pojawić się monit o przejście do strony "Edycja" w celu dokończenia edycji. Ten monit jest wyświetlany, jeśli użytkownik musi zmodyfikować więcej pól lub jeśli z polem edytowanym miejscowo jest związany jakiś proces biznesowy.
- Zaktualizowanie rekordu na stronie "Edycja".

Stronę "Edycja" można otworzyć, klikając na łączy "Edytuj" dla rekordu na stronie "Lista" lub naciskając przycisk "Edytuj" dla rekordu na stronie szczegółów.

■ Przez importowanie rekordów:

- Używając asystenta importu do zaimportowania danych rekordów z zewnętrznych plików wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), jeśli roli użytkownika przypisano uprawnienie importu osobistego
- Używając narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand
- Używając usług internetowych do zsynchronizowania rekordów z innymi aplikacjami

Typ rekordów, które można importować, zależy od uprawnień przypisanych do roli użytkownika. Więcej informacji dotyczących importowania rekordów z zewnętrznych plików CSV i innych źródeł zewnętrznych można znaleźć pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420).

Można również edytować pola w rekordach powiązanych na stronie szczegółów rekordu głównego (jeśli jest włączona edycja miejscowa). Informacje dotyczące aktualizowania pól w rekordach powiązanych są dostępne pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z poziomymi rekordami głównymi](#) (zob. "[Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównymi rekordami](#)" na stronie 68).

UWAGA: Funkcji edycji miejscowej nie można używać przy otwartym oknie podglądu ani podczas korzystania z centrum wiadomości.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób miejscowego aktualizowania pól na stronach listy, w sekcjach informacji powiązanych i stronach szczegółów rekordów. Aby była możliwa aktualizacja miejscowa, musi być włączona edycja miejscowa.

Jak zaktualizować pola miejscowo

- 1 Na stronie pełnej listy rekordu lub stronie szczegółów rekordu zatrzymać wskaźnik myszy na polu, które ma zostać zaktualizowane.

Na prawo od pola zostanie wyświetlona ikona edycji. W zależności od typu pola pojawiają się różne ikony. Na stronie szczegółów, jeśli pole jest tylko do odczytu, zatrzymanie wskaźnika myszy na polu nie powoduje wyświetlenia żadnych informacji. Po kliknięciu na polu również nic się nie dzieje. Na stronie pełnej listy, jeśli pole jest tylko do odczytu, zatrzymanie wskaźnika myszy na polu powoduje wyświetlenie informacji. Ponadto kliknięcie na polu tylko do odczytu powoduje wyświetlenie edytora miejscowego tylko do odczytu.

- 2 Kliknąć na ikonie edycji lub na polu, aby włączyć tryb edycji lub edycji miejscowej.

W przypadku niektórych pól kliknięcie na polu odnosi inny skutek niż kliknięcie na ikonie edycji. Na przykład kliknięcie na polu "Telefon" powoduje wyświetlenie edytora "Tekst", który umożliwia bezpośrednie wprowadzenie numeru telefonu. Kliknięcie na ikonie edycji powoduje wyświetlenie edytora "Telefon", który umożliwia osobne określenie kodu kraju, numeru kierunkowego, numeru telefonu i numeru wewnętrznego.

- 3 Zaktualizować wartość w polu.
- 4 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika lub nacisnąć klawisz Enter, aby zapisać zmiany.
Aby anulować zmiany, kliknąć na ikonie z czerwonym symbolem X lub nacisnąć klawisz Esc.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób zaktualizowania szczegółów rekordu na stronie "Edycja".

Jak zaktualizować szczegóły rekordu na stronie "Edycja"

- 1 Na stronie "Lista" rekordu kliknąć na ikonie edycji dla rekordu. Ewentualnie na stronie szczegółów nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się na pasku tytułu.
- 2 Na stronie edycji rekordu zaktualizować wymagane informacje.
- 3 Zapisywanie rekordu:
 - Aby zapisać rekord i otworzyć stronę szczegółów rekordu (na której można powiązać informacje z tym rekordem), nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - Aby zapisać rekord i otworzyć stronę "Edycja" (na której można utworzyć inny rekord), nacisnąć przycisk "Zapisz i nowy".

Wiązanie rekordów z wybranym rekordem

W Oracle CRM On Demand można powiązać jeden rekord z innym. Wiązanie rekordów daje dostęp do wszystkich powiązanych informacji z wyświetlanych rekordów. Można na przykład wyświetlić pełny widok informacji o kliencie przez powiązanie osób kontaktowych, możliwości i działań z rekordem podmiotu. Powiązania rekordów nazywa się w Oracle CRM On Demand *powiązaniami inteligentnymi*.

Wiązanie kojarzy rekordy ze sobą, dzięki czemu użytkownik i inne osoby z uprawnieniami dostępu do rekordu mają pełny przegląd informacji.

Powiązania pojedyncze i wielokrotne — informacje podstawowe

Między rekordami może istnieć jedno lub wiele powiązań. Jeśli na przykład administrator firmy włączył powiązania wielokrotne, użytkownik może powiązać wiele osób kontaktowych z tworzonym lub edytowanym zadaniem. Kliknięcie na ikonie wyszukiwania dla pól osób kontaktowych na ekranie "Edycja zadania" powoduje wyświetlenie okna "Wyszukiwanie", które jest wstępnie wypełnione rekordami osób kontaktowych powiązanych z podmiotem określonym dla zadania. Następnie można w tym oknie wybrać jedną lub więcej osób kontaktowych w celu powiązania ich z zadaniem. Ta możliwość nie jest dostępna dla wszystkich powiązań, lecz jedynie dla pewnych skonfigurowanych formantów powiązań. Jeśli na przykład pole "Podmiot" w rekordzie "Zadanie" zawiera prawidłową wartość i użytkownik kliknie na ikonie wyszukiwania dla możliwości, wyświetlone okno nie będzie wstępnie wypełnione rekordami, ale użytkownik będzie mógł wybrać możliwości z listy rozwijanej.

Automatyczne rozpoznawanie wartości pól

Wyszukując rekordy, jeśli istnieje pojedyncze powiązanie, można wpisać nazwę powiązanego rekordu, a aplikacja próbuje automatycznie rozpoznać powiązanie. Na przykład podczas tworzenia zadania można wypełnić pole nazwy podmiotu. Przy zapisywaniu tego pola aplikacja automatycznie wyszukuje pasujące podmioty. W przypadku znalezienia unikatowego odpowiednika jest używany odpowiedni podmiot. W przypadku niezalezienia odpowiednika lub znalezienia wielu potencjalnych odpowiedników jest wyświetlane okno "Wyszukiwanie", w którym można przeprowadzić dodatkowe wyszukiwanie i wybrać odpowiedni podmiot.

Wiązanie rekordów z poziomu strony szczegółów

Aplikacja pozwala na wykonanie jednej z następujących czynności na stronie szczegółów:

- Powiązanie (skojarzenie) istniejącego rekordu lub rekordów.
- Utworzenie nowego rekordu, który zostaje automatycznie powiązany z rekordem głównym.

Nowe rekordy są dodawane do bazy danych w momencie ich powiązania z wybranym rekordem. Na przykład działanie utworzone na stronie szczegółów namiaru zostaje powiązane z namiarem, a następnie pojawia się na stronach działań.

UWAGA: Niektóre pola rekordów powiązanych można również edytować z poziomu strony szczegółów rekordu głównego (jeśli jest włączona edycja miejscowa). Informacje dotyczące edytowania rekordów powiązanych z poziomymi rekordami głównymi są dostępne pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z poziomymi rekordami głównymi](#) (zob. "[Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównymi rekordami](#)" na stronie 68).

Jak powiązać istniejący rekord z wybranym rekordem

- 1 Wybrać rekord główny (z którym będą wiązane nowe rekordy).
Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Kliknąć na ikonie "Wyszukaj" znajdującej się obok pola.
- 4 Zostanie wyświetlone okno "Wyszukiwanie" zawierające listę dostępnych rekordów.
- 5 W oknie "Wyszukiwanie" można:
 - Użyć funkcji wyszukiwania "Szybki filtr", aby przefiltrować listę. Odpowiednie informacje są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
 - Kliknąć na łączu "Zaawansowane", aby przefiltrować listę. Jest to operacja podobna do operacji opisanej w temacie [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 45).
 - Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
 - Kliknąć na łączu "Nowy", aby utworzyć nowy rekord, który zostanie dodany do listy.
- 6 Kliknąć na łączu "Wybierz", aby wybrać wymagane rekordy, a następnie nacisnąć przycisk OK.
Jeśli można wybrać więcej niż jeden rekord, klikać na łączu "Wybierz" dla poszczególnych wymaganych rekordów. Rekordy są wówczas przenoszone z listy "Dostępne rekordy" na listę "Wybrane rekordy".
Wybrane rekordy pojawiają się na stronie szczegółów.

Jak utworzyć rekord i powiązać go z wybranym rekordem

- 1 Wybrać rekord główny (z którym będą wiązane nowe rekordy).

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji i nacisnąć przycisk "Nowy".
- 3 Na stronie "Edycja" utworzyć nowy rekord powiązany z rekordem głównym.

Jak usunąć lub skasować powiązany rekord

- 1 Wybrać rekord główny.

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji.
- 3 W wierszu, którego łącze ma zostać usunięte lub skasowane, z menu na poziomie rekordu wybrać jedno z poniższych poleceń:
 - **Usuń.** Powoduje usunięcie powiązania między rekordami bez kasowania żadnego z nich.
 - **Kasuj.** Powoduje skasowanie powiązanego rekordu. Skasowany rekord jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.

Przykłady typów rekordów wiązanych z innymi typami rekordów

Poniższa tabela przedstawia niektóre typy rekordów, które można powiązać z innymi rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand. W kolumnie "Informacje" podano instrukcje dotyczące powiązania typu rekordu ze strony szczegółów rekordu głównego.

Typy rekordów, które można powiązać z wybranym rekordem, zależą od typu rekordu, nad którym pracuje użytkownik, a także od dostosowań dokonanych w aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkownika lub jego kierowników. Ponadto w określonych wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, lub w wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand dla konkretnych branż istnieje możliwość powiązania dodatkowych typów rekordów.

Typ rekordu	Informacje
Podmiot	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Podmioty" jest dostępna na stronach szczegółów rekordów osób kontaktowych. Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:</p> <p>Aby powiązać istniejący podmiot i śledzić rolę, jaką pełni w stosunku do osoby kontaktowej, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Na stronie "Dodawanie podmiotu" należy wybrać podmiot i rolę, jaką odgrywa on w stosunku do osoby kontaktowej, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli żądany podmiot nie istnieje, można go dodać, naciskając przycisk "Nowy" w oknie "Wyszukiwanie". Opis pól można znaleźć pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 209).</p> <p>Jeśli podmiot pełni więcej niż jedną rolę, należy w odpowiednim</p>

Typ rekordu	Informacje
	wierszu nacisnąć przycisk "Edytuj rolę", wybrać rolę i zapisać rekord.
Partnerzy podmiotu	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Partnerzy podmiotu" jest dostępna na stronach szczegółów rekordów podmiotów. Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:</p> <p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego partnera w przypadku danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 202).</p>
Powiązania podmiotu	Zob. Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 203).
Zespół ds. podmiotu	Zob. Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).
Kampanie	<p>Tylko z rekordów osób kontaktowych:</p> <p>Aby powiązać kampanię, należy nacisnąć przycisk "Dodaj", wybrać kampanię i zapisać rekord. Opis pól można znaleźć pod hasłem Pola kampanii (na stronie 165).</p>
Konkurenci	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Konkurenci" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów i możliwości:</p> <p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego konkurenta dla danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 202).</p>

Typ rekordu	Informacje
Osoby kontaktowe	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" jest dostępna w przypadku rekordów działań (zadań i umówionych spotkań). Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:</p> <p>Aby powiązać główną osobę kontaktową, należy nacisnąć przycisk "Edytuj" i powiązać osobę kontaktową. Aby powiązać dodatkowe osoby kontaktowe, należy przejść do sekcji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Dodaj" i powiązać rekordy osób kontaktowych.</p> <p>W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów:</p> <p>Aby powiązać nową osobę kontaktową, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord.</p> <p>Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Na stronie "Lista osób kontaktowych" należy wybrać osobę kontaktową i nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli żądana osoba kontaktowa nie istnieje, można ją dodać, naciskając przycisk "Nowa" w oknie "Wyszukiwanie". Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 225).</p> <p>W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" występuje na stronach szczegółów rekordów możliwości:</p> <p>Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową z rekordem możliwości, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". W formularzu "Lista osób kontaktowych" należy zdefiniować rolę osoby kontaktowej przy zakupie i nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli osoba kontaktowa, która ma być dodana, nie istnieje, można ją dodać, naciskając w oknie wyszukiwania przycisk "Nowe". Opisy pól znajdują się pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 225).</p> <p>Rolę przy zakupie trzeba wybrać, aby określić obowiązki osoby kontaktowej w firmie oraz wpływ tej osoby na podejmowanie decyzji o zakupach. Rola przy zakupie ma podstawowe znaczenie dla analizy ról kluczowych i zrozumienia polityki sprzedaży.</p> <p>UWAGA: Można powiązać tę samą osobę kontaktową z kilkoma możliwościami lub kilka osób kontaktowych z tą samą możliwością.</p>
Powiązania osoby kontaktowej	Zob. Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi (na stronie 220).
Zespół osoby kontaktowej	<p>Tylko z rekordów osób kontaktowych:</p> <p>Aby rekord osoby kontaktowej był widoczny dla innych pracowników, należy nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników". W oknie "Dodawanie użytkownika zespołu ds. osoby kontaktowej" należy wybrać nazwę użytkownika i jego prawa dostępu do rekordu (w polu "Dostęp do osoby kontaktowej"), a następnie zapisać wprowadzone zmiany. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów znajduje się pod</p>

Typ rekordu	Informacje
	hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).
Namiary	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Namiary" występuje na stronach szczegółów rekordów kampanii:</p> <p>Aby powiązać nowy namiar, należy kliknąć na łączu "Nowy", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja namiaru" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola namiarów (zob. "Pola namiaru" na stronie 183).</p>
Uwagi	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Uwagi" występuje na stronach szczegółów w przypadku typów rekordów obsługujących funkcję uwag:</p> <p>Aby powiązać nową uwagę, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Uwaga" rekordu i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Dodawanie uwag (na stronie 91).</p>
Otwarte działania	<p>W aplikacji standardowej sekcja ta występuje na stronach szczegółów większości rekordów:</p> <p>Aby powiązać nowe umówione spotkanie lub zadanie, należy nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie" lub "Nowe zadanie" na pasku tytułu, wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola działania (na stronie 153).</p> <p>Z wybranym rekordem można powiązać kilka działań. Jeśli z działaniem jest związany czas, pojawia się ono na liście działań w kalendarzu.</p> <p>Użytkownicy, którzy mogą wyświetlać wybrany rekord, mogą również wyświetlać działania powiązane z tym rekordem, w tym działania należące do innych osób lub przydzielone innym osobom. Informacje o pracy z listami działań znajdują się pod hasłem Praca z listami działań (na stronie 128).</p>
Możliwości	<p>Aby powiązać nową możliwość, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja możliwości" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola możliwości (na stronie 248).</p> <p>UWAGA: Aby powiązać możliwość z namiarem, należy przekształcić namiar powiązany z kampanią w możliwość. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 178).</p>

Typ rekordu	Informacje
Partnerzy możliwości	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Partnerzy możliwości" występuje na stronach szczegółów rekordów możliwości:</p> <p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego partnera w przypadku danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości (na stronie 235).</p>
Rekomendacja	<p>Zob. Dodawanie rekomendacji (na stronie 223).</p>
Powiązane rozwiązania	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Powiązane rozwiązania" występuje na stronach szczegółów rekordów rozwiązań:</p> <p>Aby dodać rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj rozwiązanie" i wybrać istniejące rozwiązanie w oknie "Wyszukiwanie". Można dodać dowolną liczbę rozwiązań. Rozwiązania można wiązać ze sobą nawzajem, jeśli mają wspólne informacje pokrewne lub dotyczą pokrewnego tematu. Aby utworzyć nowe rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Nowe", wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.</p> <p>UWAGA: Powiązane zlecenia obsługi można przeglądać z poziomu strony szczegółów rozwiązania, ale trzeba je wiązać za pomocą strony szczegółów zlecenia obsługi.</p>
Zlecenia obsługi	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Zlecenia obsługi" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów i osób kontaktowych:</p> <p>Aby powiązać nowe zlecenie obsługi, należy kliknąć łącze "Nowe", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja zlecenia obsługi" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola zlecenia obsługi (zob. "Pola zleceń obsługi" na stronie 303).</p>
Rozwiązania	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Rozwiązania" występuje na stronach szczegółów rekordów zleceń obsługi:</p> <p>Aby powiązać rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". W oknie "Wyszukiwanie" można kliknąć łącze "ID rozwiązania", aby powiązać istniejące rozwiązanie, lub łącze "Nowe", aby utworzyć nowe rozwiązanie. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola rozwiązania (na stronie 312).</p> <p>WSKAZÓWKA: Przed utworzeniem nowych rozwiązań należy sprawdzić na stronie "Lista rozwiązań", czy dane rozwiązanie nie oczekuje na opublikowanie przez kierownika. W oknie "Wyszukiwanie" wyświetlane są wyłącznie rozwiązania oznaczone jako "Opublikowane", o statusie "Zatwierdzone".</p>

Typ rekordu	Informacje
Zespół	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Zespół" domyślnie nie występuje na żadnej stronie szczegółów rekordów, ale administrator firmy może dodać tę sekcję do określonych typów rekordów:</p> <p>Aby ten rekord był widoczny dla innych pracowników, należy nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników" i w oknie "Dodawanie użytkowników zespołu" wybrać nazwę użytkownika.</p> <p>UWAGA: Jeśli właściciel rekordu należy do grupy (zdefiniowanej przez administratora firmy), członkowie grupy automatycznie pojawiają się w sekcji "Zespół - informacje powiązane".</p> <p>Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>
Użytkownik	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Użytkownik" domyślnie nie występuje na żadnej stronie szczegółów rekordów, ale administrator firmy może dodać tę sekcję do określonych typów rekordów:</p> <p>Aby śledzić innego pracownika zaangażowanego w dane zadanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji "Użytkownicy" na stronie szczegółów zadań. W oknie "Wyszukiwanie" należy wybrać żądanego użytkownika.</p> <p>UWAGA: Inaczej niż w przypadku funkcji "Zespół", jeśli właściciel rekordu należy do grupy (zdefiniowanej przez administratora firmy), członkowie grupy nie pojawiają się automatycznie w sekcji "Użytkownik — informacje powiązane". Lista "Użytkownik" nie wpływa na widoczność rekordów; służy ona wyłącznie do celów śledzenia.</p>

Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów

Pola w powiązanym rekordzie można aktualizować z rekordu głównego w następujący sposób:

- Edytując pola powiązanego rekordu bezpośrednio na stronie szczegółów rekordu głównego (o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej).

W większości przypadków pola powiązanych rekordów można edytować ze strony szczegółów rekordu głównego. Ze strony szczegółów rekordu głównego nie można jednak edytować następujących typów pól w powiązanych rekordach:

- Pola, które nie są wyświetlane na stronie szczegółów powiązanego rekordu
- Obliczane pola, na przykład "Imię i nazwisko"
- Pola, które na stronie edycji powiązanego rekordu są polami tylko do odczytu

Ponadto, jeśli ten sam rekord może się pojawiać dla więcej niż jednego rekordu głównego, można edytować pola stanowiące element relacji. Nie można jednak edytować pól, które należą wyłącznie do powiązanego rekordu. Na przykład w przypadku powiązanej z rekordem podmiotu liście zespołu ds. podmiotu można edytować pole "Rola w zespole", ponieważ to pole stanowi element relacji między podmiotem a członkiem zespołu. Nie można jednak edytować pól "Nazwisko" ani "Imię", ponieważ należą one do rekordu użytkownika będącego członkiem zespołu.

- Otwierając — ze strony szczegółów rekordu głównego — stronę edytowania powiązanego rekordu i aktualizując na niej pola.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak na stronie szczegółów rekordu głównego zaktualizować powiązany rekord.

Jak na stronie szczegółów rekordu głównego zaktualizować powiązany rekord

- Przewinąć stronę szczegółów rekordu głównego do odpowiedniej sekcji i odpowiednio zmodyfikować pola.

UWAGA: Jeśli przewidziany do edycji rekord nie jest wyświetlany na stronie, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę", aby wyświetlić wszystkie powiązane rekordy danego typu, po czym edytować pola rekordu na stronie listy.

Więcej informacji dotyczących miejscowej edycji pól jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak ze strony szczegółów rekordu głównego otworzyć powiązany rekord.

Jak ze strony szczegółów rekordu głównego otworzyć powiązany rekord

- 1 Przewinąć stronę szczegółów rekordu głównego do odpowiedniej sekcji.
- 2 Kliknąć na łączu "Edytuj" rekordu (jeśli jest dostępne) albo na nazwie powiązanego rekordu stanowiącej łącze.

UWAGA: Jeśli przewidziany do edycji rekord nie jest wyświetlany na stronie, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę", aby wyświetlić wszystkie powiązane rekordy danego typu.

- 3 Gdy zostanie otwarta strona edycji lub szczegółów powiązanego rekordu, zaktualizować jego szczegóły.

Więcej informacji dotyczących aktualizowania szczegółów rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

Strona "Ulubione rekordy"

Na stronie "Ulubione rekordy" wyświetlane są ulubione rekordy użytkownika. Aby uzyskać dostęp do strony "Ulubione rekordy", należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę" w sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności. Na stronie "Ulubione rekordy" można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
---------------	----------------------------------

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Zmienić kolejność rekordów	Na pasku tytułu "Ulubione rekordy" nacisnąć przycisk "Zarządzanie ulubionymi". Na stronie "Zarządzanie ulubionymi" zmienić odpowiednio kolejność rekordów. Rekordy będą pojawiać się w nowej kolejności na pasku czynności i na stronie "Ulubione rekordy".
Skasować rekord z listy ulubionych	W wierszu rekordu, który ma zostać skasowany, kliknąć na łączu "Kasuj".
Wyświetlić szczegóły rekordu	Kliknąć na nazwie rekordu w celu wyświetlenia strony szczegółów rekordu.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z listy rozwijanej "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Praca z listami

Wyświetlane rekordy można ograniczyć, tworząc filtrowane listy dla wielu różnych typów rekordów. Lista filtrowana prezentuje podzbiór rekordów spełniających kryteria wyznaczające listę.

Oracle CRM On Demand udostępnia standardowe filtrowane listy dla wielu rekordów, wyświetlane na stronie startowej "Rekord". Do sekcji "Lista" są dodawane niestandardowe listy tworzone przez użytkownika lub jego kierowników.

Po wybraniu filtrowanej listy na stronie "Lista" rekordu zostaje otwarta lista rekordów, które spełniają kryteria listy. Użytkownik określa liczbę wyświetlanych jednocześnie na stronie rekordów: 25, 50, 75 lub 100. Wybrane ustawienie jest zachowywane na stronach list wszystkich typów rekordów do momentu wprowadzenia zmiany. Podczas przeglądania listy rekord, na którym zostanie zatrzymany wskaźnik myszy, zostaje wyróżniony przez zmianę koloru tła.

Jeśli na liście znajduje się więcej rekordów niż można wyświetlić na jednej stronie:

- Klikając ikony nawigacji w górnej i dolnej części strony listy można przejść do kolejnej strony, poprzedniej strony lub do ostatniej strony listy.
- Ostatnia strona listy jest całkowicie wypełniona rekordami, a ich liczba zależy od wybranej przez użytkownika liczby rekordów wyświetlanych na stronie listy. Z tego powodu niektóre rekordy widoczne na ostatniej stronie mogą także znajdować się na przedostatniej stronie.

Na przykład przyjmując, że lista zawiera 40 rekordów, a użytkownik wybrał wyświetlanie 25 rekordów na stronę, lista wyświetli się na dwóch stronach. Pierwsza strona listy zawiera pierwszych 25 rekordów, natomiast ostatnia zawiera ostatnich 25 rekordów listy. W tym przykładzie, 10 rekordów jest wyświetlanych zarówno na pierwszej, jak i na ostatniej stronie listy.

Na stronach list można:

- Sortować rekordy.

- Przeglądać jednocześnie kilka rekordów.
- Wyszukać rekord do sprawdzenia, skasowania lub aktualizacji.
- Wewnętrznie aktualizować pola na stronie "Lista".
- Tworzyć nowe rekordy.

UWAGA: Ze względu na wydajność, niektórych pól niestandardowych nie można użyć do sortowania list.

Oprócz tego można użyć menu na poziomie rekordu (obok nazwy każdego rekordu), aby wykonać różne działania na wymienionych na liście rekordach, w tym na przykład:

- Otworzyć stronę edycji rekordu (wybierając opcję "Edytuj"), na której można edytować wszystkie pola rekordu.
- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu. Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Skasować rekord.

Jeśli na stronie wyświetlanych jest zbyt wiele rekordów, można przeprowadzić dalsze filtrowanie listy. Więcej informacji o metodach szybkiego filtrowania list znajduje się pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80). Można też dodać listę do ulubionych list na pasku działań, klikając na ikonie "Ulubione".

Każda lista filtrowana jest właściwa dla konkretnego typu rekordów, takiego jak możliwości czy podmioty. Wszyscy pracownicy mogą tworzyć dla siebie listy filtrowane, lecz aby móc tworzyć listy publiczne, dostępne dla wszystkich użytkowników, muszą mieć przydzieloną odpowiednią rolę.

UWAGA: Lista utworzona przez użytkownika lub jego kierowników jest wyświetlana tylko w tym języku, w którym ją utworzono. Jeśli w aplikacji jest stosowane przełączanie się między językami, to lista ta nie zostanie dodana do list w innych językach obsługiwanych przez aplikację. Na przykład, jeśli włoski kierownik utworzy nową listę, a niektórzy z członków jego zespołu korzystają z hiszpańskiej wersji produktu, to listy tej nie zobaczą.

Tworzenie zakładek dla stron list - informacje

W przypadku większości list, strony list mają taki sam adres URL. W związku z tym, gdy użytkownik utworzy zakładkę dla strony wewnątrz listy, użycie jej spowoduje otwarcie listy na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy (zazwyczaj jest to pierwsza strona listy). Gdy użytkownik skopiuje adres URL z pola adresu strony wewnątrz listy, a następnie wklei go w odpowiednim polu przeglądarki, lista otworzy się na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy.

Na przykład, gdy użytkownik otworzy listę klikając łącze na stronie startowej "Podmiot", lista otworzy się na pierwszej stronie. Jeśli następnie użytkownik przejdzie do trzeciej strony listy i utworzy zakładkę dla tej strony, zakładka ta będzie otwierać listę na pierwszej stronie (tzn. stronie otwartej przy pierwszym otwarciu listy).

UWAGA: W przypadku zakładki utworzonej dla określonej strony wewnątrz list za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand w wersji 18 lub wcześniejszej, zakładka ta będzie otwierać listę na tej stronie, na której została pierwotnie utworzona. Przykładowo, zakładka utworzona dla piątej strony listy przez użytkownika korzystającego z wersji 18 aplikacji Oracle CRM On Demand będzie otwierać listę na piątej stronie. Jeśli jednak użytkownik przejdzie następnie do szóstej strony i utworzy dla niej nową zakładkę, zakładka ta nadal będzie otwierać listę na piątej stronie (tzn. na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy za pomocą zakładki utworzonej w aplikacji Oracle CRM On Demand w wersji 18).

Opcje zarządzania listami

Na stronach list (dla większości typów rekordów) jest dostępny przycisk "Menu" z niektórymi lub ze wszystkimi z następujących opcji:

- **Kasowanie wsadowe.** Kasuje wszystkie rekordy z listy (zob. [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)).
- **Wsadowy przydział rejestrów.** Umożliwia dodanie rekordów do rejestru lub usunięcie rekordów z rejestru (zob. [Przydzielanie rekordów do rejestrów](#) (na stronie 1327)).
- **Eksportuj listę.** Eksportuje listę, umożliwiając zapisanie jej na komputerze użytkownika (zob. [Eksportowanie rekordów z list](#) (na stronie 83)).
- **Aktualizacja masowa.** Umożliwia jednoczesną aktualizację wielu rekordów (zob. [Aktualizowanie grup rekordów](#) (na stronie 88)).
- **Planowanie wielu wizyt.** Umożliwia tworzenie planowanych wizyt u jednego lub większej liczby klientów (zob. [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 141)).
- **Zliczanie rekordów** Umożliwia zliczanie rekordów z listy (zob. [Zliczanie rekordów z list](#) (zob. "Zliczanie liczby rekordów na listach" na stronie 83)).
- **Uszczegółowianie listy.** Umożliwia uszczegółowienie listy filtrowanej (zob. [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 75)).
- **Pokaż filtr listy.** Wyświetla kluczowe informacje dotyczące listy (zob. [Strona "Wyświetlanie listy"](#) (zob. "Strona "Lista widoków"" na stronie 82)).
- **Zarządzanie listami.** Zarządzanie listami dla określonego typu rekordów (zob. [Strona "Zarządzanie listami"](#) (na stronie 81)).
- **Utwórz nową listę.** Umożliwia utworzenie nowej listy filtrowanej (zob. [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 75)).
- **Zapisz listę.** Umożliwia zapisanie listy — następuje przejście na stronę z opcjami zapisywania.

Uzyskiwanie dostępu do opcji zarządzania listami

Sposób uzyskiwania dostępu do opcji zarządzania listami zależy od typu rekordów, jak pokazano w poniższej tabeli:

Typ rekordu	Kroki
Główne typy rekordów (na kartach)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Rekord" na górze strony. 2 W sekcji "Listy" kliknąć na liście. 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję. <p>Stronę "Nowa lista" można także wywołać w następujący sposób:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Rekord" na górze strony. 2 Na pasku tytułu "Lista" nacisnąć przycisk "Nowa".

Typ rekordu	Kroki
	<p>UWAGA: Listy operacji komunikacji są listami dotyczącym określonych typów działań. Dlatego do tworzenia list operacji komunikacji należy używać strony "Lista działań". Listy operacji komunikacji są dostępne, jeśli firma korzysta z telefonicznego centrum obsługi.</p>
Działania	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Kalendarz". 2 W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.
Alerty	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Strona startowa". 2 W dolnej części sekcji "Alerty" strony "Moja strona startowa" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję. <p>UWAGA: W przypadku braku alertów łącze "Pokaż pełną listę" nie jest widoczne.</p>
Załączniki	<p>Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie załącznikami".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym na górze każdej strony. 2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć na łączu "Zarządzanie załącznikami". 4 Na stronie "Zarządzanie załącznikami" nacisnąć przycisk "Utwórz nową listę".
Użytkownicy	<p>Dostępne tylko, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym na górze każdej strony. 2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu". 3 Kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".

Typ rekordu	Kroki
	<p>4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.</p>
Kategorie produktów	<p>Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością".</p> <p>1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym na górze każdej strony.</p> <p>2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością".</p> <p>3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć na łączu "Kategorie produktów".</p> <p>4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.</p>
Produkty	<p>Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością".</p> <p>1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym na górze każdej strony.</p> <p>2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością".</p> <p>3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć na łączu "Produkty".</p> <p>4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.</p>

Standardowe listy filtrowane

Opis standardowych list filtrowanych znajduje się w temacie "Praca ze stroną startową *typ rekordu*" dotyczącym określonego typu rekordu, na przykład:

- [Praca ze stroną startową "Namiary"](#) (na stronie 172)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 192)
- [Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"](#) (na stronie 212)
- [Praca ze stroną startową "Możliwość"](#) (na stronie 232)
- [Praca ze stroną startową "Zlecenie obsługi"](#) (zob. "Praca ze stroną startową "Zlecenie SR"" na stronie 297)

Jak otworzyć listę

- 1 Kliknąć na karcie "Rekord".

UWAGA: W przypadku list działań należy kliknąć kartę "Kalendarz", a następnie nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę" w sekcji "Otwarte zadania". Informacje na temat pracy z listami działań znajdują się pod hasłem [Praca z listami działań](#) (na stronie 128).

- 2 Z sekcji "Listy" strony startowej "Rekord", wybrać odpowiednią listę.

Zmienianie kolejności list wyświetlanych na stronie startowej

Można skorzystać z poniższej procedury albo na stronie listy nacisnąć przycisk "Menu", po czym wybrać opcję "Zarządzanie listami", aby uzyskać dostęp do przycisku "Kolejność list".

Jak zmienić kolejność list wyświetlanych na stronie startowej

- 1 Kliknąć na karcie "Rekord".
- 2 Kliknąć na łączu "zarządzanie listami" wyświetlanym w sekcji "Listy".
- 3 Nacisnąć przycisk "Kolejność list".
- 4 Na liście "Listy wyświetlane na stronie startowej" zmienić kolejność list za pomocą przycisków ze strzałkami.
- 5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Na stronie startowej "Rekord" listy będą wyświetlane w ustalonej kolejności (na stronie startowej jest wyświetlanych tylko 10 pierwszych list).

Tworzenie i uszczegóławianie list

Podczas tworzenia lub uszczegóławiania listy rekordów rola użytkownika określa, które pola można przeszukiwać i wyświetlać w liście, w następujący sposób:

- Jeśli w przypadku danej roli użytkownika włączono opcję "Wszystkie pola" w uprawnieniu "Wyszukiwanie i listy", użytkownik może przeszukiwać wszystkie pola i wyświetlać wszystkie pola zwróconych rekordów.

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli w przypadku danej roli użytkownika nie włączono opcji "Wszystkie pola" w uprawnieniu "Wyszukiwanie i listy", użytkownik może przeszukiwać i wyświetlać wyłącznie pola wyświetlane w układzie stron szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordów. Jeśli administrator zdefiniował dynamiczne układy stron w przypadku typu rekordów danej roli użytkownika, użytkownik

może przeszukiwać i wyświetlać wszystkie pola wyświetlane na różnych dynamicznych układach stron przypisanych do tej roli. (*Układy dynamiczne* to układy stron z różnymi zestawami pól w przypadku różnych rekordów tego samego typu w zależności od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu).

Jednak w przypadku uszczegóławiania listy utworzonej przed wydaniem 18 aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownik może przeszukiwać i wyświetlać każde pole, które zostało wcześniej dołączone do listy, jak również pola wyświetlane w układzie stron szczegółów przypisanym do roli danego użytkownika.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z konfigurowanymi kryteriami. Można przejść najpierw do strony edycji rekordu i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie w takiej postaci, w jakiej są używane w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przeciwnym razie lista filtrowana może nie obejmować właściwych rekordów. Innym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. W przypadku wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie wartości z list rozwijanych.

Jak skonfigurować listę?

- 1 Utworzyć nową listę lub przejść do istniejącej listy na stronie "Uszczegóławianie listy".

W przypadku większości typów rekordów na stronie "Lista" znajduje się przycisk "Menu", zawierający opcje tworzenia nowej listy i uszczegóławiania listy już istniejącej. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

- 2 Na stronie "Nowa lista" lub "Uszczegóławianie listy" w sekcji "Szukaj w" wybrać jedną z następujących opcji:

- Zestaw rekordów
- Rejestr

UWAGA: Sekcja "Szukaj w" nie jest wyświetlana w przypadku typów rekordów nieposiadających właścicieli, np. typów rekordów "Produkt" i "Użytkownik". Opcja "Rejestr" jest dostępna w sekcji "Szukaj w", tylko jeśli funkcja "Rejestr" została włączona dla firmy.

- 3 Jeśli wybrano opcję "Zestaw rekordów", z listy w polu "Zestaw rekordów" wybrać jedną z następujących pozycji:

- **Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć.** Uwzględniane są rekordy, do których użytkownik ma co najmniej prawo dostępu "Wyświetlanie", wynikające z hierarchii zależności służbowych, poziomu dostępu przypisanego do roli i poziomu dostępu do współużytkowanych rekordów.
- **Wszystkie rekordy, których jestem właścicielem.**
- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę.** Zawiera wyłącznie rekordy na przefiltrowanych listach, do których mają zastosowanie następujące reguły:
 - Bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu.
 - Rekordy zostały bieżącemu użytkownikowi udostępnione przez właściciela za pomocą funkcji "Zespół".
 - Rekordy zostały użytkownikowi udostępnione za pomocą funkcji przypisania grupowego dla podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości oraz portfeli.

- **Wszystkie rekordy, których właścicielem jestem ja lub moi podwładni.**
 - **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę ja lub moi podwładni.**
 - **Mój rejestr domyślny.** Ustawienia domyślne selektora rejestru, zdefiniowane przez firmowego administratora.
- 4 Jeśli wybrano opcję "Rejestr", w selektorze rejestru wybrać rejestr, użytkownika lub delegowaną osobę. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 57).
- 5 W sekcji "Wybór uwzględniania wielkości liter" zaznaczyć (jeśli trzeba) pole wyboru "Bez uwzgl. wielkości liter".
- Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że pola, w których wyszukiwanie nie uwzględnia wielkości liter są wyświetlane w sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" na niebiesko.
- 6 W sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" wykonać następujące czynności:

- a Z listy "Pole" wybrać odpowiednie pole.

Pola są wstępnie wypełniane przy użyciu pól wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego typu rekordu.

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól wyszukiwania kolorem szarym. Jeśli kryteria wyszukiwania obejmują pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

Jeśli na liście rozwijanej nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać odpowiednie z przedstawionych w poniższej tabeli lub pod hasłem [Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje](#) (zob. "[Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe](#)" na stronie 1424).

UWAGA: Pola wymienione w tej tabeli mogą mieć zastosowanie tylko do niektórych krajów lub ustawień narodowych.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Jap)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Jap)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

- b** Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.

Jeśli lista jest uszczegółowiana, pola są już wypełnione kryteriami, które można precyzować.

Informacje o korzystaniu z warunków filtrowania są dostępne pod hasłem [Warunki filtrowania - informacje](#) (zob. "[Warunki filtrowania — informacje podstawowe](#)" na stronie 50).

WSKAZÓWKA: Aby utworzyć listę zleceń obsługi niemających właściciela, należy wybrać pole "ID właściciela", warunek filtrowania "Równe" i pozostawić pustą wartość. W analogiczny sposób można także tworzyć inne listy z atrybutami pustymi lub mającymi wartość Null.

OSTRZEŻENIE: Wprowadzając wartości filtrujące, należy przestrzegać reguł opisanych pod hasłem [Wartości filtrujące - informacje](#) (na stronie 55). W przeciwnym razie na liście mogą nie zostać uwzględnione właściwe rekordy.

Przykłady

Podmioty: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę podmiotów z Kanady, których przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Przychód roczny	Większe niż	100000000	AND
Kraj	Równe	Kanada	

Namiary: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę namiarów, z których potencjalny przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, zaś ocena wynosi A lub B, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Potencjalny przychód	Większe niż	100000	AND
Ocena	Mniejsze niż	C	

- 7** W sekcji "Wyświetlanie kolumn i porządek sortowania":

a Wybrać pola, które w wynikach wyszukiwania mają być wyświetlane jako kolumny, przenosząc je z listy "Dostępne pola" na listę "Wybrane pola". Kolejność wybranych pól można zmienić za pomocą przycisku ze strzałką w górę lub w dół.

b Z rozwijanej listy "Sortuj wg" wybrać pole domyślnego sortowania, po czym określić porządek sortowania ("Rosnąco" lub "Malejąco").

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól sortowania kolorem szarym. Jeśli jako domyślne pole sortowania wybrano pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

UWAGA: Nie można tu wybrać na pole sortujące pola będącego polem wyboru. Po utworzeniu listy można jednak kliknąć nagłówek kolumny, aby posortować pola według wartości z pola wyboru.

8 (Opcjonalne) Aby zobaczyć wyniki użycia kryteriów wyszukiwania bez zapisywania listy, nacisnąć przycisk "Uruchom".

Zostaje wyświetlona strona "Lista" z wynikami uzyskanymi dla użytych kryteriów wyszukiwania. Można następnie nacisnąć przycisk "Menu" (na pasku tytułu), po czym, w celu zapisania listy, wybrać polecenie "Zapisz listę" lub "Uszczegóławianie listy".

9 Nacisnąć przycisk "Zapisz", po czym wypełnić pola w sekcji "Opcje zapisywania":

Pole	Komentarz
Nazwa listy	Wpisać nazwę listy (maksymalnie 50 znaków). W nazwie listy można stosować dowolne symbole i znaki przestankowe z wyjątkiem znaków cudzysłowu (""). Tworzone listy są porządkowane alfabetycznie. Dlatego warto na początku nazwy stosować najbardziej znaczące słowo.
Opis	Wprowadzić opis (maksymalnie 251 znaków).
Dostępność listy	Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Definiowanie list publicznych", wybrać jedną z następujących opcji: <ul style="list-style-type: none"> ■ Prywatne. Filtrowaną listę będzie widzieć tylko bieżący użytkownik. ■ Publiczne. Lista będzie dostępna dla wszystkich pracowników. Listy publiczne występują na stronie startowej rekordów, dostępnej dla wszystkich pracowników firmy. ■ Zależne od roli. Lista będzie dostępna tylko dla użytkowników mających nadaną określoną rolę.

1 Nacisnąć przycisk "Zapisz i uruchom".

Utworzona filtrowana lista pojawia się na rozwijanej liście, która jest dostępna na pasku tytułu tej strony, a także w sekcji "Listy" strony startowej rekordów.

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o upływie limitu czasu żądania listy, należy uszczegółowić kryteria listy i spróbować ponownie. Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i

list można znaleźć na stronie internetowej Centrum szkoleń i asysty. Aby ją otworzyć, należy kliknąć łącze "Szkolenie i asysta" w górnej części każdej strony Oracle CRM On Demand.

Filtrowanie list

Na stronie "Lista" można szybko przefiltrować rekordy na liście, stosując jedną z dwóch następujących metod:

- Użycie formantów wyszukiwania alfa w celu przeprowadzenia filtrowania według określonej kolumny
- Użycie wyszukiwania "Szybki filtr"

Domyślnie na stronach list są wyświetlane formanty wyszukiwania alfa, ale można kliknąć na ikonie przełączania filtru, aby wyświetlić formanty "Szybki filtr". Aby ponownie przełączyć się do formantów wyszukiwania alfa, można kliknąć na ikonie "ABC". Wyświetlane formanty wyszukiwania są zachowywane między różnymi sesjami.

Aby przeprowadzić bardziej zaawansowane filtrowanie, można również przefiltrować listę, naciskając przycisk "Menu" na pasku tytułu i klikając na pozycji "Uszczegółowianie listy".

Ponadto można ograniczyć liczbę przeszukiwanych rekordów, wybierając rejestr lub użytkownika za pomocą selektora rejestru. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 57).

Wyszukiwanie alfa

W przypadku wyszukiwania alfa można:

- Kliknąć na jednej z liter na pasku "Alfa", aby wyświetlić tylko te rekordy, które zaczynają się na daną literę.
- Wprowadzić znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj". Można używać wieloznaczników; zob. [Wartości filtrujące — informacje podstawowe](#) (zob. "[Wartości filtrujące - informacje](#)" na stronie 55).
- Kliknąć na nagłówku kolumny, aby posortować rekordy według tej kolumny. Strzałka obok nagłówka kolumny wskazuje, według której kolumny przeprowadzono sortowanie i czy porządek sortowania jest rosnący, czy malejący. Domyślnie rekordy są przeszukiwane przy użyciu skrajnej lewej kolumny jako klucza wyszukiwania.

Funkcja wyszukiwania alfa nie uwzględnia wielkości liter i nie wpływa na kryteria wyszukiwania "Uszczegółowianie listy".

Zdarza się, że pasek "Alfa" nie jest aktywny — jego znaki nie są hiperłączami — ponieważ domyślny porządek sortowania jest oparty na kolumnie, której pasek "Alfa" nie obsługuje. Na przykład domyślny porządek sortowania dla strony "Pozycje skasowane" jest oparty na kolumnie "Typ", która nie podlega sortowaniu. Dlatego pasek "Alfa" nie jest aktywny. Jednak kliknięcie na nagłówku kolumny "Nazwa" powoduje, że dane zostają posortowane, a pasek "Alfa" — uaktywniony.

Wyszukiwanie "Szybki filtr"

Przy użyciu wyszukiwania "Szybki filtr" można przefiltrować listę w celu wyświetlenia rekordów, w których wybrane pole spełnia określone kryteria filtrowania.

W polach na tej stronie, w sekcji "Pokaż wyniki, gdzie", należy wybrać lub wprowadzić wartości w kolejności od lewej do prawej w celu określenia odpowiednio pola wyszukiwania, warunku filtrowania i wartości filtrujących (jeśli warunek filtrowania wymaga podania wartości). Wartości dostępne na liście warunków filtrowania zmieniają się w zależności od wyboru dokonanego w polu wyszukiwania. Informacje o warunkach filtrowania znajdują się pod hasłem [Warunki filtrowania — informacje](#) (zob. "[Warunki filtrowania — informacje podstawowe](#)" na stronie 50).

Pola, które są dostępne na liście pól wyszukiwania, to pola zoptymalizowane pod względem szybkiego wyszukiwania oraz wszelkie dodatkowe pola określone przez administratora firmy.

Pole wartości filtrującej zmienia się odpowiednio do typu pola. Jeśli na przykład użytkownik chce wybrać datę, jest wyświetlana ikona kalendarza, a jeśli chce określić numer telefonu, jest wyświetlana ikona telefonu. Pole wartości filtrującej jest ukryte, jeśli dany warunek filtrowania nie wymaga żadnej wartości. W przypadku pól zawierających tekst i numery telefonów można używać wieloznaczników; zob. [Wartości filtrujące — informacje podstawowe](#) (zob. "[Wartości filtrujące - informacje](#)" na stronie 55).

Funkcja wyszukiwania "Szybki filtr" nie uwzględnia wielkości liter i nie wpływa na kryteria wyszukiwania "Uszczegółowianie listy".

Jak przeprowadzić wyszukiwanie "Szybki filtr"

- 1 Wybrać pole z listy rozwijanej znajdującej się na prawo od etykiety "Pokaż wyniki, gdzie".
- 2 Wybrać warunek z listy rozwijanej warunków filtrowania.
- 3 W razie potrzeby wybrać wartość z listy rozwijanej wartości filtrujących.
- 4 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Strona "Zarządzanie listami"

Na stronie "Zarządzanie listami" znajdują się przefiltrowane listy dotyczące poszczególnych typów rekordów: listy utworzone przez danego użytkownika, listy utworzone przez jego przełożonych do użytku przez tego użytkownika oraz listy udostępnione przez system. Dostęp do strony "Zarządzanie listami" można uzyskać, naciskając przycisk "Menu" na stronie list i wybierając opcję "Zarządzanie listami". Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Na tej stronie można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Dodać listę do grupy Ulubione listy	W wierszu listy kliknąć na ikonie "Dodaj do ulubionych".
Zmienić kolejność pierwszych dziesięciu list na stronie startowej rekordu i liście rozwijanej	Na pasku tytułu strony "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Kolejność list". Na stronie "Kolejność wyświetlania list" zmienić kolejność 10 list zgodnie z indywidualnymi preferencjami. Listy zostaną wyświetlone w nowej kolejności na stronie głównej rekordu i liście rozwijanej na stronach list. UWAGA: Listy, które pozostaną w grupie Dostępne listy, nie będą

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
	wyświetlane jako opcje na listach rozwijanych ani na stronach głównych.
Utworzyć listę filtrowaną	Na pasku tytułu strony "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista". Wpisać wymagane informacje na stronie "Nowa lista" i zapisać rekord.
Skasować listę	W wierszu listy, która ma zostać skasowana, kliknąć na łączu "Kasuj". Skasować można tylko listy utworzone przez siebie.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować listę	W wierszu odpowiadającym liście, która ma zostać zaktualizowana, kliknąć na łączu "Edytuj". Zostanie wtedy otwarta strona "Uszczegółowianie listy", gdzie można zaktualizować listę. UWAGA: Nie można zmieniać standardowych list filtrowanych rozprowadzanych wraz z aplikacją ani list filtrowanych zapisanych, zanim została udostępniona możliwość aktualizowania.
Wyświetlić kluczowe informacje i odfiltrować informacje na liście	W wierszu odpowiadającym liście kliknąć na łączu "Wyświetl". Zostanie wtedy otwarta strona "Lista widoków".

Strona "Lista widoków"

Strona "Lista widoków" zawiera następujące informacje:

- **Lista - informacje kluczowe** . Nazwa i opis listy.
 - **Dostępność listy** . Widoczność listy wskazująca, czy jest ona prywatna, publiczna czy właściwa dla roli użytkownika.
 - **Szukaj w** . Podzbiór rekordów przeszukiwanych w celu przefiltrowania listy.
- **Filtrowanie informacji** . Pola, warunki filtru i wartości filtru używane do generowania przefiltrowanej listy.
- **Wybrane pola** . Pola wybrane do wyświetlania jako kolumny w wynikach wyszukiwania i określające porządek sortowania pola wybranego jako domyślne pole wyszukiwania.

Aby uzyskać dostęp do strony "Lista widoków", należy wybrać opcję "Pokaż filtr listy" z menu na stronie listy. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Strona "Ulubione listy"

Stronę "Ulubione listy" można otworzyć, klikając na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Ulubione listy".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Zmienić kolejność list	Na pasku tytułu "Ulubione listy" nacisnąć przycisk "Zarządzanie ulubionymi". Na stronie "Zarządzanie ulubionymi" zmienić odpowiednio kolejność list. Listy będą pojawiać się w nowej kolejności na pasku czynności i na stronie "Ulubione listy".
Skasować listę z listy ulubionych	W wierszu listy, która ma zostać skasowana, kliknąć łącze "Usuń".
Wyświetlić listę	Kliknąć nazwę listy w celu wyświetlenia strony "Lista" umożliwiającej pracę z listą.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Ulubione listy można osadzać jako widget internetowy w innych aplikacjach. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widgetu "Ulubione listy"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#)" na stronie 688).

Zliczanie liczby rekordów na listach

W następującej procedurze opisano, jak zliczyć liczbę rekordów na liście.

Jak zliczyć liczbę rekordów na liście

- Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Liczba rekordów".

UWAGA: Jeśli na liście znajduje się więcej niż 1000 rekordów, operacja zliczania nie powiedzie się. Wyświetlony zostanie komunikat o zbyt dużej liczbie rekordów spełniających kryteria wyszukiwania. W takim przypadku należy uszczegółowić listę, tak aby zwracana była mniejsza liczba rekordów. Jeśli operacja zliczania zajmuje więcej niż 30 sekund, operacja nie powiedzie się. W takim przypadku należy spróbować ponownie później lub uszczegółowić listę, tak aby zwracana była mniejsza liczba rekordów. Więcej informacji o uszczegółowianiu listy znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 75).

Eksportowanie rekordów z list

Istnieje możliwość eksportowania z listy rekordów spełniających skonfigurowane kryteria. Gdy lista rekordów zostanie wyeksportowana przez aplikację Oracle CRM On Demand, można ją zapisać, pobierając plik.

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand przechowuje wyniki eksportowania przez 72 godziny. Po tym czasie listę trzeba wyeksportować ponownie.

Natychmiast można wyeksportować do 250 rekordów z listy. Po wybraniu tej opcji górne rekordy z listy (na podstawie bieżącej kolejności sortowania listy) w liczbie do 250 zostają wyeksportowane. Można również wyeksportować wszystkie rekordy z listy. W przypadku eksportowania wszystkich rekordów z listy zlecenie eksportu zostaje umieszczone w kolejce i jest wykonywane jako zadanie wsadowe.

Aby można było eksportować rekordy z listy, rola użytkownika musi mieć przypisane uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól" lub "Lista — eksportowanie wyświetlanych pól". W przypadku eksportowania listy rekordów rola użytkownika określa, które pola może on eksportować, w następujący sposób:

- Jeśli do roli użytkownika przypisane jest uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól", można eksportować wszystkie pola rekordów lub tylko pola wyświetlane na liście użytkownika.
- Jeśli do roli użytkownika przypisane jest uprawnienie "Lista — eksportowanie wyświetlanych pól", a uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól" nie jest do niej przypisane, można eksportować tylko pola rekordów wyświetlane na liście użytkownika.

W poniższej procedurze opisano sposób eksportowania do 250 rekordów z listy.

Jak wyeksportować do 250 rekordów z listy

- 1 Otworzyć listę rekordów, która ma zostać wyeksportowana.
- 2 W razie potrzeby posortować listę tak, aby rekordy, które mają zostać wyeksportowane, były wyświetlane na górze listy.

WSKAZÓWKĄ: Aby posortować listę według kolumny, należy kliknąć na nagłówek kolumny. Aby posortować listę według tej samej kolumny, lecz w odwrotnej kolejności, należy ponownie kliknąć na nagłówek kolumny.

- 3 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Eksportuj listę".
- 4 Na stronie "Eksportuj listę":
 - W sekcji "Typ eksportu" wybrać opcję "Natychmiastowy eksport".
 - W sekcjach "Pola do wyeksportowania" i "Separator pola" wybrać odpowiednie opcje.

UWAGA: Sekcja "Pola do eksportu" jest dostępna tylko dla użytkowników, do których roli przypisano uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól".

- 5 Nacisnąć przycisk "Eksportuj".
- 6 Aby pobrać plik, nacisnąć przycisk "Pobierz".

W poniższej procedurze opisano sposób eksportowania wszystkich rekordów z listy.

Jak wyeksportować wszystkie rekordy z listy

- 1 Otworzyć listę rekordów, która ma zostać wyeksportowana.

- 2 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Eksportuj listę".
- 3 Na stronie "Eksportuj listę":
 - W sekcji "Typ eksportu" wybrać opcję "Eksport umieszczony w kolejce".
 - W sekcjach "Pola do wyeksportowania" i "Separator pola" wybrać odpowiednie opcje.

UWAGA: Sekcja "Pola do eksportu" jest dostępna tylko dla użytkowników, do których roli przypisano uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól".
- 4 Nacisnąć przycisk "Eksportuj".
Zostanie wyświetlona strona "Kolejka osobistych zleceń eksportu".
- 5 Jeśli zlecenie eksportu znajduje się w sekcji "Zlecenia oczekujące" strony, nacisnąć przycisk "Odśwież" w celu sprawdzenia, czy zlecenie aktualizacji zostało zakończone.
- 6 Po wyświetleniu zlecenia eksportu w sekcji "Zakończone zlecenia" na stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" kliknąć na łączu "Typ listy lub rekordu", aby otworzyć stronę "Szczegóły zlecenia eksportu listy".
- 7 W sekcji "Załącznik zlecenia eksportu" strony, w wierszu zawierającym plik ZIP, który ma zostać pobrany, wybrać z menu poziomu rekordu polecenie "Pobierz".
Plik ZIP składa się z tekstowego pliku podsumowania eksportu i pliku CSV dla każdego typu eksportowanego rekordu.

Pliki ZIP list wyeksportowanych jako zlecenia umieszczone w kolejce są dostępne za pośrednictwem strony "Kolejka osobistych zleceń eksportu" przez 72 godziny po zakończeniu zlecenia eksportu. W poniższej procedurze opisano, w jaki sposób uzyskać dostęp do plików ZIP ze strony "Kolejka osobistych zleceń eksportu".

Jak uzyskać dostęp do plików ZIP ze strony "Kolejka osobistych zleceń eksportu"

- 1 Nacisnąć przycisk "Moja konfiguracja" dostępny w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 Nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji".
- 3 Nacisnąć przycisk "Kolejka zleceń eksportu".
Zostanie wyświetlona strona "Kolejka osobistych zleceń eksportu", w której są przedstawione szczegóły zleceń eksportu.
- 4 W sekcji "Zlecenia ukończone" kliknąć na łączu "Typ eksportu" lub "Typ rekordu", aby otworzyć stronę "Szczegóły zlecenia eksportu listy".
- 5 W sekcji "Załącznik zlecenia eksportu" strony, w wierszu zawierającym plik ZIP, można wykonać następujące czynności:
 - Wybrać z menu poziomu rekordu polecenie "Pobierz", aby otworzyć lub zapisać plik ZIP.
Plik ZIP składa się z tekstowego pliku podsumowania eksportu i pliku CSV dla każdego typu eksportowanego rekordu.
 - Nacisnąć przycisk "Kasuj", aby skasować plik.

Przekazywanie prawa własności rekordów

Użytkownik jest właścicielem rekordu, jeżeli jego nazwa użytkownika pojawia się w polu "Właściciel". Zazwyczaj właściciel może wyświetlać i edytować wszystkie swoje rekordy. Użytkownik staje się właścicielem, gdy:

- Utworzy rekord
- Rekord jest do niego przypisany
- Jest w grupie właścicieli rekordu (w przypadku grupy właścicieli nazwa użytkownika może się nie pojawiać w polu "Właściciel")

Własność większości rekordów można przenieść:

- Będąc właścicielem rekordu
- Będąc właścicielem jednego z bezpośrednich raportów należących do niego
- Określają to posiadane uprawnienia i poziom dostępu

UWAGA: Wyłącznie w przypadku rekordów podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości, można również przekazać uprawnienia do własności, jeśli właściciel rekordu przyznał użytkownikowi prawa pełnego dostępu do danego rekordu.

Jak przenieść własność rekordu

- 1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć stronę "Edycja".

UWAGA: Jeśli wbudowana funkcja edycji jest włączona dla danej firmy, nie trzeba otwierać strony "Edycja". Zamiast tego wystarczy edytować pole "Właściciel" bezpośrednio na stronie szczegółów.

- 3 Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pola "Właściciel"
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" kliknąć łącze "Nazwisko" innego pracownika.
- 5 Zapisać rekord.

Współużytkowanie rekordów (zespoły)

Niektóre typy rekordów można współużytkować, co oznacza, że mogą je wyświetlać inni użytkownicy. Współużytkować w obrębie zespołów można następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Akredytacja

- Wniosek
- Plan biznesowy
- Certyfikacja
- Osoba kontaktowa
- Kurs
- Obiekty niestandardowe
- Rejestracja transakcji
- Egzamin
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Wniosek o fundusze marketingowe
- Cel
- Możliwość
- Partner
- Portfel
- Zlecenie obsługi
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

W przypadku rekordów podmiotów udostępniać można również powiązane z danym rekordem rekordy osób kontaktowych i możliwości.

Aby udostępnić rekord, najpierw należy dodać daną osobę do zespołu związanego z wybranym rekordem. Następnie należy określić poziom dostępu tej osoby do rekordu.

Jak udostępnić rekord

- 1** Wybrać rekord.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2** Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Zespół" i nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 3** W oknie "Dodawanie użytkowników zespołu" kliknąć na ikonie wyszukiwania znajdującej się obok pola "Użytkownik".
- 4** W oknie "Wyszukiwanie" wybrać żądanego pracownika.
- 5** Ustawić role i poziomy dostępu:

UWAGA: Zależnie od typu rekordu i konfiguracji opcje w używanej aplikacji mogą się różnić od poniższych.

- a** (Opcjonalnie) Aby określić rolę, jaką powiązany rekord pełni w stosunku do rekordu głównego, należy wybrać jedną z opcji z listy rozwijanej "Rola w zespole".
- b** Aby ustawić uprawnienia dostępu członków zespołu do danego typu rekordu, należy wybrać jedną z opcji z listy rozwijanej "Dostęp". Domyślnie dostępne opcje są następujące:
 - **Tylko do odczytu.** Użytkownicy mogą wyświetlać rekordy, ale nie mogą ich modyfikować.
 - **Edycja.** Użytkownicy mogą aktualizować rekordy.
 - **Pełny.** Użytkownicy mogą aktualizować i usuwać rekordy.

Administrator firmy może udostępnić zespołom inne profile dostępu.

UWAGA: Niezależnie od dokonanych w tym miejscu wyborów kierownicy mają dostęp właściciela do rekordów swoich podwładnych (o ile w firmie jest włączona widoczność dla kierownika). W przypadku każdego użytkownika najmniej restrykcyjnym z poziomów dostępu ustawianych w dowolnym miejscu w aplikacji jest poziom określony dla danego użytkownika. Więcej informacji o profilach dostępu znajduje się pod hasłem [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)

- 6** Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 7** (Dotyczy wyłącznie zespołów ds. możliwości) Aby dokonać przydziału części lub całości przychodów do możliwości lub członka zespołu, należy wykonać następujące czynności:
 - a** Na stronie "Szczegół możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj użytkowników" w sekcji "Zespół ds. możliwości".
 - b** Na stronie "Zespół ds. możliwości - edycja użytkowników", w polu "Podział (%)" wprowadzić wartość procentową przydzielaną członkowi zespołu.

Wartość w polu "Podział (%)" może być dowolną liczbą z zakresu od 0 do 100.

UWAGA: Pole "Podział przychodu" to pole tylko do odczytu, którego wartość obliczana jest na podstawie pola "Podział (%)" z rekordu zespołu ds. możliwości i pola "Przychód" z rekordu możliwości.
 - c** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zespołów ds. możliwości są zawarte w następującym temacie:

- [Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe](#) (na stronie 247)

Aktualizowanie grup rekordów

Użytkownik może jednocześnie zaktualizować wartości pól listy rekordów. Dotyczy to następujących typów rekordów:

- Podmioty

- Działania (zadania, spotkania)
- Osoby kontaktowe
- Możliwości
- Namiary
- Zlecenia SR

Użytkownik może na przykład chcieć zmienić właściciela pewnej liczby rekordów przez wskazanie innego pracownika jako ich właściciela. W tym celu należy zaktualizować grupy rekordów.

Jednorazowo można zaktualizować wartości do 50 rekordów. Jeśli na liście znajduje się więcej niż 50 rekordów, można powtarzać tę czynność do chwili, gdy wszystkie rekordy zostaną zaktualizowane. Można także zmienić listę w taki sposób, aby znalazły się na niej tylko te rekordy, które mają zostać zaktualizowane.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- W razie konieczności utworzyć listę wybranych rekordów, które mają zostać zaktualizowane. Informacje o tworzeniu i używaniu list można znaleźć pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).
- Aby można było aktualizować grupy rekordów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Aktualizacja masowa".

W poniższej procedurze przedstawiono sposób aktualizowania wybranych rekordów z listy.

Jak zaktualizować wybrane rekordy z listy

- 1** Otworzyć listę rekordów, które mają zostać zaktualizowane.
- 2** W razie konieczności posortować listę w taki sposób, aby rekordy, które mają zostać zaktualizowane, znalazły się na górze listy.
WSKAZÓWKA: Aby posortować listę według kolumny, należy kliknąć na nagłówku kolumny. Aby posortować listę według tej samej kolumny, lecz w odwrotnej kolejności, należy ponownie kliknąć na nagłówku kolumny.
- 3** Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Aktualizacja masowa".
- 4** W kroku 1 wyczyścić pola wyboru tych rekordów, które nie mają być aktualizowane, a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".
- 5** W kroku 2 wybrać pola, które mają zostać zaktualizowane, i wpisać ich nowe wartości.
Maksymalnie można zaktualizować wartości pięciu pól. Aby usunąć istniejące wartości z pola, należy w kroku 2 pozostawić pustą kolumnę Wartość.
- 6** Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Łączenie rekordów

W przypadku niektórych typów rekordów, w tym rekordów podmiotów, osób kontaktowych, namiarów, zleceń obsługi, gospodarstw domowych i kont portfeli, rekordy powielone można złączyć w jeden.

Podczas łączenia dwóch rekordów należy określić te wartości pól obu rekordów, które pozostaną w rekordzie uzyskanym w wyniku łączenia, czyli tzw. *rekordzie głównym*. Rekord usuwany nosi nazwę *rekordu powielonego*.

Łączenie rekordów podlega następującym zasadom:

- Jeśli wartości pola w rekordzie głównym i w rekordzie powielonym są takie same, podczas operacji łączenia nie można tej wartości zmienić.
- Pola aktualizowane przez system podczas operacji łączenia domyślnie przybierają wartość z rekordu głównego. Wartości tej nie można zmienić.
- Zespoły podmiotu i osoby kontaktowej nie są łączone. Zachowany zostaje zespół z rekordu głównego.
- Wszystkie rekordy, które były powiązane z rekordem powielonym, zostaną powiązane z rekordem głównym.
- Wyszukiwanie duplikatów nie obejmuje rekordów powiązanych. Powielone rekordy powiązane należy usuwać, kasując je.
- Łączenie podmiotów sprawia, że właściciel powielonego rekordu podmiotu zostanie dodany do zespołu podmiotu i otrzyma pełny dostęp do rekordu głównego.

Przed rozpoczęciem:

- Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Łączenie rekordów".
- Poziom dostępu użytkownika do rekordu głównego i zduplikowanego rekordu musi umożliwiać kasowanie rekordu. Jeśli poziom dostępu użytkownika do rekordu głównego nie pozwala na skasowanie rekordu, przycisk "Połącz" nie będzie dostępny dla tego rekordu.
- Należy zanotować nazwy rekordów, aby móc je zaznaczyć podczas łączenia.

Jak połączyć dwa rekordy

- 1 Wybrać rekord, który ma zostać zachowany jako rekord główny.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły" rekordu nacisnąć przycisk "Połącz".
- 3 W kroku 1 kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie", a następnie zaznaczyć powielony rekord.
- 4 W kroku 2 przejrzeć wartości obu rekordów i zaznaczyć te, które zostaną zapisane w rekordzie.
W kolumnie "Wartość do zachowania" są domyślnie wyświetlane wartości z rekordu głównego.
- 5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Dodawanie uwag

W przypadku typów rekordów, które obsługują funkcję uwag, można dodawać uwagi na dwa sposoby:

- Przez kliknięcie na ikonie uwagi w prawym górnym rogu strony szczegółów. Ta metoda jest dostępna, jeśli w firmie jest włączone centrum wiadomości. Za pomocą tej metody można dodawać uwagi do listy uwag dla rekordu oraz subskrybować uwagi dodawane do rekordu.
- Przez naciśnięcie przycisku "Nowa" w sekcji "Uwagi".

Zazwyczaj, jeśli administrator firmy udostępnił ikonę uwagi, sekcja "Uwagi" jest niedostępna. Jeśli jednak sekcja "Uwagi" jest wyświetlana, uwagi dodawane do listy uwag są również dodawane do sekcji "Uwagi".

Więcej informacji o Centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z Centrum wiadomości](#) (na stronie 33). Więcej informacji o liście uwag jest dostępnych pod hasłem [Praca z listą uwag](#) (na stronie 93).

Metoda użyta do utworzenia uwagi nie ma wpływu na uprawnienia dostępu do uwagi.

Jak dodać uwagę za pomocą ikony uwagi

- 1 Wybrać rekord.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów, kliknąć na ikonie "Uwaga".
- 3 Kliknąć na łączy "Nowa uwaga".
- 4 W pierwszym wierszu uwagi wpisać temat.
- 5 Aby uniemożliwić innym wyświetlanie uwagi, wybrać opcję "Prywatne".
Jeśli opcja "Prywatne" nie zostanie wybrana, uwagę będą mogli zobaczyć inni użytkownicy mający prawa dostępu do tego rekordu.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak dodać uwagę za pomocą sekcji "Uwagi"

- 1 Wybrać rekord.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Uwagi", po czym nacisnąć przycisk "Nowa" na pasku tytułu "Uwagi".
- 3 Na stronie "Uwaga - edycja" wpisać temat.
- 4 Aby uniemożliwić innym wyświetlanie uwagi, wybrać opcję "Prywatne".

Jeśli opcja "Prywatne" nie zostanie wybrana, uwagę będą mogli zobaczyć inni użytkownicy mający prawa dostępu do tego rekordu.

5 Zapisać rekord.

Strona "Uwaga - edycja"

Strona "Uwaga - edycja" umożliwia dodanie uwagi do rekordu lub zaktualizowanie istniejącej uwagi. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu uwagi.

Pole	Opis
Temat	Wymagane pole tekstowe, w którym wpisywany jest krótki opis zawartości lub celu uwagi.
Prywatne	W przypadku zaznaczenia tego pola wyboru inni użytkownicy nie będą mogli zobaczyć uwagi. Jeśli pole wyboru nie zostanie zaznaczone, uwagę będą mogli zobaczyć inni użytkownicy mający prawa dostępu do danego rekordu.
Opis	Zawartość uwagi. Maksymalna liczba dozwolonych znaków wynosi 16 350. UWAGA: Inne ograniczenia obowiązują w przypadku importowania uwag do aplikacji Oracle CRM On Demand (informacje na ten temat są dostępne pod hasłem Pola uwag: Przygotowanie importu (na stronie 1555)).

Strona "Uwaga" (lista)

Na stronie "Uwaga" są wyświetlane wszystkie uwagi związane z danym rekordem. W następującej tabeli opisano czynności, które można wykonać na stronie "Uwaga":

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Tworzenie uwagi	Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga" na pasku tytułu "Uwagi". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja uwagi" i zapisać rekord.
Kasowanie uwagi	Kliknąć na łączu "Kasuj" w wierszu rekordu, który ma zostać skasowany. Skasowane elementy można przywrócić w ciągu 30 dni, licząc od chwili skasowania.
Wyszukiwanie uwagi	Kliknąć na nagłówku kolumny "Temat" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabety. W przypadku uwag zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Aktualizowanie uwagi	Kliknąć na łączu "Edytuj" w wierszu rekordu, który ma zostać zaktualizowany. Zaktualizować informacje na stronie "Edycja uwagi" i zapisać rekord. Można również edytować pola wyświetlane miejscowo na stronie "Uwagi".
Wyświetlanie szczegółów uwagi	Kliknąć na łączu "Edytuj" w wierszu rekordu, który ma zostać zaktualizowany. Przejrzeć szczegóły uwagi na stronie "Edycja uwagi".

Praca z listą uwag

Jeśli ta funkcja jest włączona w firmie, w prawym górnym rogu strony szczegółów rekordu znajduje się ikona uwag. Liczba obok tej ikony oznacza liczbę uwag dołączonych do rekordu.

Kliknięcie ikony uwag powoduje wyświetlenie listy uwag. Przy każdej uwadze jest podana nazwa użytkownika, który ją utworzył, oraz temat lub początek tekstu uwagi w razie braku tematu. Ponadto jest podana data uwagi lub jej godzina, jeśli uwaga pochodzi z dnia bieżącego.

Z listy uwag można:

Aby...	Należy...
Wyświetlić uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi.
Utworzyć nową uwagę	Kliknąć na łączu "Nowa uwaga". W pierwszym wierszu wpisać temat, a następnie wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz". Uwaga zostanie wysłana do centrum wiadomości każdego użytkownika, który subskrybuje ten rekord. Z centrum wiadomości użytkownicy mogą przejść do rekordu, klikając na łączu w uwadze.
Zasubskrybować uwagi do rekordu	Nacisnąć przycisk "Subskrybuj". Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Subskrybowanie uwag (na stronie 93).
Skasować uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi i nacisnąć przycisk "Skasuj". Spowoduje to skasowanie uwagi z centrum wiadomości i stron szczegółów rekordu.
Wyświetlić użytkownika, który wysłał uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi i kliknąć na nazwie użytkownika. Zostanie wyświetlona strona szczegółów użytkownika.

Subskrybowanie uwag

Jeśli użytkownik zasubskrybuje uwagi dodawane do rekordu, będą one po ich dodaniu wysyłane do jego centrum wiadomości. Użytkownik może zasubskrybować uwagi do dowolnego rekordu, do którego ma dostęp.

W centrum wiadomości można kliknąć na łączu w uwadze do rekordu, aby przejść do tego rekordu.

Więcej informacji dotyczących centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 33).

Jak zasubskrybować uwagi do rekordu

- 1 Wybrać rekord.

Więcej informacji dotyczących wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów, kliknąć na ikonie "Uwaga".

- 3 Nacisnąć przycisk "Subskrybuj".

Etykieta przycisku zostanie zmieniona na "Anuluj subskrypcję". Subskrypcję można anulować, naciskając ten przycisk.

Wysyłanie uwag innym użytkownikom

Uwagę do innego użytkownika można wysłać, klikając na ikonie uwagi obok nazwy tego użytkownika w aplikacji. Uwaga zostanie wysłana do centrum wiadomości tego użytkownika.

Funkcji tej można używać z polami związanymi z nazwą użytkownika, jak Imię, Nazwisko, Właściciel, Twórca i Zmodyfikowane przez. Te pola znajdują się na stronach szczegółów, listach i w innych miejscach w aplikacji.

Z centrum wiadomości można wysłać odpowiedzi na uwagi otrzymane od innych użytkowników.

Rekordy użytkowników można dodawać do sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności. Umożliwia to szybki dostęp do tych użytkowników, którym często wysyła się uwagi.

Więcej informacji dotyczących korzystania z centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 33).

Jak wysłać uwagę do innego użytkownika

- 1 Umieścić wskaźnik myszy na polu związanym z nazwą użytkownika, aby została wyświetlona ikona uwag.
- 2 Kliknąć na ikonie uwag.
- 3 Wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Praca z załącznikami

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje rolę użytkownika i profile dostępu, możliwe będzie załączanie plików (w niektórych przypadkach również adresów URL) do różnych typów rekordów. Instrukcje dotyczące załączania plików można znaleźć w następujących tematach:

- Instrukcje dotyczące załączania plików i adresów URL za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami są dostępne pod hasłem [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97).
- Instrukcje dotyczące załączania plików do rekordów obsługujących pola załączników są dostępne pod hasłem [Załączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#) (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 102).

Lista typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami oraz lista typów rekordów obsługujących pola załączników są dostępne pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 95).

Tematy pokrewne

Dodatkowe informacje dotyczące załączników są zawarte w następujących tematach:

- [Załączniki — informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 95)
- [Załącznik — pozycje powiązane](#) (na stronie 100)
- [Strona "Lista załączników"](#) (na stronie 101)

Załączniki - informacje

Zależnie od typu rekordu i wybranej przez administratora firmy konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand do niektórych rekordów można dołączać pliki w następujący sposób:

- Za pośrednictwem pozycji powiązanej z załącznikami w rekordach nadrzędnych
- Za pośrednictwem pól załącznika

Pozycja powiązana z załącznikami — informacje

W przypadku niektórych typów rekordów administrator firmy może dodać wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami do układu strony rekordu. Następnie można powiązać rekord nadrzędny z wieloma załącznikami. Załącznik powiązany w ten sposób z rekordem nadrzędnym może zawierać plik lub adres URL.

Wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami obsługują następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekty niestandardowe 01, 02 i 03
- Dealer
- Fundusz
- Zlecenie dotyczące funduszu
- Gospodarstwo domowe

- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Członkostwo w programie
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Załączniki mogą być również powiązane z rekordami alertów i rekordami etapów sprzedaży.

UWAGA: Po usunięciu rekordu nadrzędnego powiązanego w ten sposób z załącznikami załączniki te również zostaną usunięte z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o dołączaniu plików i adresów URL do rekordów za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami znajdują się w następujących tematach:

- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 97)
- [Załącznik — pozycje powiązane](#) (na stronie 100)
- [Strona "Lista załączników"](#) (na stronie 101)

Pola załącznika - informacje

W przypadku wymienionych poniżej typów rekordów za pośrednictwem pól załącznika można do rekordu dołączyć pojedynczy plik. W zależności od wprowadzonej przez administratora firmy konfiguracji układów stron pola załącznika mogą być dostępne w następujących typach rekordów:

- Obiekty niestandardowe 01, 02, 03, 04 i kolejne

UWAGA: Administrator firmy może też skonfigurować typy rekordów "Obiekt niestandardowy" jako pozycje powiązane w innych typach rekordów. Jeśli pola załącznika są dostępne w powiązanym typie rekordu "Obiekt niestandardowy", do każdego powiązanego rekordu można dołączyć jeden plik. Taka konfiguracja pozwala na dołączanie wielu plików do rekordu nadrzędnego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfiguracje załączników — informacje](#) (zob. "[Konfiguracje załączników - informacje](#)" na stronie 1218).

Jednak po usunięciu rekordu nadrzędnego powiązane rekordy obiektów niestandardowych i dołączone pliki nie są usuwane z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Raport z kontroli magazynowej
- Transakcja dotycząca próbki

Przedstawione poniżej typy rekordów obsługują również pola załączników. Wymienione typy rekordów mogą być jednak używane tylko jako pozycje powiązane, w sposób następujący:

- Załącznik do akredytacji

Typ rekordu "Załącznik do akredytacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Akredytacja".

- Załącznik do aplikacji

Typ rekordu "Załącznik do aplikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Aplikacja".

■ Załącznik do certyfikacji

Typ rekordu "Załącznik do certyfikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Certyfikacja".

■ Załącznik do kursu

Typ rekordu "Załącznik do kursu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Kurs".

■ Załącznik do egzaminu

Typ rekordu "Załącznik do egzaminu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Egzamin".

■ Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe

Typ rekordu "Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Wniosek o fundusze marketingowe".

■ Załącznik do programu partnerskiego

Typ rekordu "Załącznik do programu partnerskiego" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Program partnerski".

■ Załącznik do polisy

Typ rekordu "Załącznik do polisy" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Polisa".

■ Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Typ rekordu "Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen".

UWAGA: W tych konfiguracjach po usunięciu rekordu nadrzędnego z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand nie są usuwane rekordy powiązane ani dołączone pliki. Na przykład po usunięciu rekordu zlecenia MDF nie są usuwane z bazy danych żadne powiązane rekordy załączników do zleceń MDF ani pliki dołączone do tych rekordów.

Niektóre z tych typów rekordów są typowe dla danej branży lub dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w tym wydaniu aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o dołączaniu plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika znajdują się pod hasłem [Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika](#) (zob. "[Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#)" na stronie 102).

Załączanie plików i adresów URL do rekordów

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "[Załączniki - informacje](#)" na stronie 95).

W przypadku typów rekordów obsługujących wstępnie konfigurowane pozycje związane z załącznikami do rekordu nadrzędnego można załączać pliki i adresy URL. Po załączeniu pliku lub adresu URL do rekordu można:

- Wyświetlić załącznik
- Wybrać inny załącznik
- W przypadku załącznika mającego postać pliku zaktualizować zawartość pliku i zastąpić nim poprzedni załącznik

Dołączanie plików do rekordów podlega następującym zasadom:

- Można łądować pliki skompresowane, w tym pliki .zip.
- Ze względów bezpieczeństwa aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania plików wykonywalnych o rozszerzeniach takich jak .exe lub .bat.

UWAGA: Po kliknięciu nazwy pliku wykonywalnego z rozszerzeniem takim jak .exe lub .bat użytkownik ma możliwość uruchomienia pliku lub zapisania go. Aby zapobiec niepożądanemu uruchamianiu przez użytkowników plików wykonywalnych bezpośrednio z aplikacji Oracle CRM On Demand, nie umożliwia ona dołączania do rekordów plików z takimi rozszerzeniami. Można jednak ominąć to zabezpieczenie, nadając plikowi przed łądowaniem inne rozszerzenie. Jeśli plik otrzyma rozszerzenie np. .txt, po kliknięciu nazwy tego pliku nie będzie możliwe jego uruchomienie. Użytkownik musi zapisać plik na komputerze lokalnym, zmienić rozszerzenie nazwy pliku na odpowiednie dla pliku wykonywalnego, a następnie uruchomić plik.

- Każdy łądowany plik jest skanowany w poszukiwaniu wirusów. Jeśli w pliku zostanie znaleziony wirus, plik nie jest łądowany i wyświetlany jest komunikat.
- Wielkość łądanego pliku nie może przekraczać 20 MB. W przypadku większych plików dostępne są następujące możliwości:
 - Kompresja pliku w celu zredukowania jego wielkości.
 - Podział pliku na mniejsze pliki (i w razie potrzeby kompresja).
 - Umieszczenie pliku na serwerze publicznym i podanie jego nazwy oraz ścieżki do niego zamiast dołączania go do rekordu.

Jak załączyć do rekordu plik lub adres URL

- 1 Wybrać rekord, do którego ma zostać załączony plik lub adres URL.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj załączniki" lub "Dodaj URL" znajdujący się na pasku tytułu tej sekcji.

UWAGA: Jeśli użytkownicy mają uzyskiwać dostęp do pliku zamieszczonego na serwerze publicznym, należy nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" zamiast przycisku "Dodaj załącznik", a następnie postępować zgodnie z procedurą dodawania załącznika nie w postaci pliku, lecz adresu URL.

- 3 Na stronie "Edycja załącznika":

- W przypadku załącznika plikowego nacisnąć przycisk "Przeglądaj" znajdujący się obok pola "Plik", po czym wybrać odpowiedni plik. W polu "Nazwa załącznika" podać wyświetlaną nazwę określającą załącznik plikowy.
- W przypadku załącznika, który ma postać adresu URL, wpisać w polu "URL" adres URL (na przykład www.crmondemand.com), a w polu "Nazwa załącznika" wyświetlaną nazwę określającą adres URL. Maksymalna dozwolona długość adresu URL wynosi 200 znaków.

UWAGA: Jeśli załącznik został umieszczony na serwerze publicznym, należy w polu "URL" podać ścieżkę do pliku i jego nazwę (na przykład `\\scdept\attachments\products.xls`).

- 4 Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak wyświetlić załącznik

- 1 Wybrać rekord, do którego jest załączony plik lub adres URL.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Wyświetl" w odpowiednim wierszu.

Jak wybrać inny załącznik

- 1 Wybrać rekord, do którego jest załączony plik lub adres URL.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Nazwa załącznika" dla załącznika, który ma zostać zastąpiony.
- 3 Na stronie "Edycja załącznika":
 - W przypadku załącznika plikowego nacisnąć przycisk "Przeglądaj", po czym wybrać nowy plik. Jeśli trzeba, zaktualizować zawartość pola "Nazwa załącznika".
 - W przypadku załącznika, który ma postać adresu URL, wpisać w polu "URL" nowy adres, po czym — jeśli trzeba — zaktualizować zawartość pola "Nazwa załącznika".
- 4 Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".
WSKAZÓWKA: W celu sprawdzenia, czy zostały wprowadzone poprawne informacje o załączniku, należy klikać łącze "Wstecz" do momentu cofnięcia się do strony szczegółów rekordu pierwotnego, a następnie przejrzeć szczegóły nowego załącznika w sekcji "Załączniki".

Jak zaktualizować załącznik plikowy

- 1 Otworzyć załącznik z jego oryginalnej lokalizacji (nie z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand).

- 2 Edytować plik i zapisać go lokalnie, na przykład na dysku twardym.
- 3 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
- 4 Wybrać rekord, do którego ma zostać załączony zaktualizowany plik.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 5 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Zamień" w wierszu załącznika plikowego.
- 6 W oknie "Zamień załącznik" wybrać zaktualizowany plik, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Załącznik — pozycje powiązane

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 95).

W poniższej tabeli są opisane pola zawierające informacje o pliku lub adresie URL dołączanym do rekordu jako pozycja powiązana. Niektóre pola znajdują się na stronach szczegółów typu rekordu, do którego plik jest dołączany, a pozostałe na stronie "Załącznik — edycja".

Na podstawie informacji zawartych w poniższej tabeli należy sprawdzić, czy plik spełnia wymagania dotyczące rozmiaru i typu.

Pole	Opis
Plik	Jeśli załącznik jest plikiem, pole zawiera ścieżkę i nazwę dołączonego pliku.
Nazwa załącznika	Nazwa, według której będzie można zidentyfikować dany plik lub adres URL.
Rozmiar (w bajtach)	Jeśli załącznik jest plikiem, to pole zawiera rozmiar pliku. Rozmiar pliku musi być mniejszy niż 9 megabajtów (MB). Jeśli załącznik jest adresem URL, w polu "Rozmiar" jest wyświetlana domyślnie wartość 2 kilobajty (KB).
Typ	Jeśli załącznik jest plikiem, w polu tym wyświetlany jest typ pliku, np. .doc w przypadku dokumentu programu Microsoft Word. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych aplikacja nie zezwala na dołączanie określonych typów plików, takich jak .exe. Jeśli załącznik jest adresem URL, w tym polu będzie wyświetlony adres URL.
URL	Jeśli załącznik jest adresem URL, pole to zawiera pełny adres URL. Maksymalna dopuszczalna długość adresu URL to 200 znaków.
Twórca	Nazwa zamienna osoby, która jako pierwsza dołączyła plik do rekordu. Wartość w tym polu jest generowana przez system.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która zaktualizowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji rekordu. Wartość w tym polu jest generowana przez system.

Strona "Lista załączników"

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem [Załączniki – informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 95).

Na stronie "Lista załączników" wyświetlane są wszystkie pliki i adresy URL połączone z rekordem. Dostęp do strony "Lista załączników" można uzyskać, klikając łącze "Pokaż pełną listę" w sekcji "Załączniki" rekordu głównego.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Lista załączników".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Załączanie pliku do rekordu	Nacisnąć przycisk "Dodaj załącznik" na pasku tytułu "Załączniki". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Załączanie adresu URL do rekordu	Nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" na pasku tytułu "Załączniki". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Kasowanie załącznika	Kliknąć na łączy "Kasuj" w wierszu rekordu, który ma zostać skasowany. Skasowane elementy można przywrócić w ciągu 30 dni, licząc od chwili skasowania.
Wyszukiwanie załącznika	Kliknąć na nagłówku kolumny "Nazwa załącznika" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabety. W przypadku załączników, których nazwy zaczynają się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wybrać inny załącznik w celu zastąpienia bieżącego załącznika	Kliknąć na łączy "Zamień" w wierszu rekordu, który ma zostać zmieniony. Wybrać inny plik na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Posortować listę załączników	Kliknąć na podkreślonym nagłówku kolumny, według której ma zostać przeprowadzone sortowanie. Jeśli nagłówek kolumny nie jest podkreślony, oznacza to, że nie można sortować danych według tego pola.
Wyświetlić załącznik	Kliknąć na łączy "Wyświetl" w wierszu rekordu, który ma zostać wyświetlony. Spowoduje to otwarcie określonego pliku lub przejście pod określony adres URL.

Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników

Pola załączników są obsługiwane w typie rekordów "Obiekt niestandardowy" i w niektórych typach rekordów specyficznych dla branży i dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Pola załączników umożliwiają dołączenie pojedynczego pliku do rekordu. Lista typów rekordów, w których obsługiwane są pola załączników, znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "[Załączniki - informacje](#)" na stronie 95).

Administrator firmy określa, czy pola załączników są dostępne w układzie stron używanym przez daną rolę użytkownika.

Dołączanie plików do rekordów podlega następującym zasadom:

- Można łądować pliki skompresowane, w tym pliki .zip.
- Ze względów bezpieczeństwa aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania plików wykonywalnych o rozszerzeniach takich jak .exe lub .bat.

UWAGA: Po kliknięciu nazwy pliku wykonywalnego z rozszerzeniem takim jak .exe lub .bat użytkownik ma możliwość uruchomienia pliku lub zapisania go. Aby zapobiec niepożądanemu uruchamianiu przez użytkowników plików wykonywalnych bezpośrednio z aplikacji Oracle CRM On Demand, nie umożliwia ona dołączania do rekordów plików z takimi rozszerzeniami. Można jednak ominąć to zabezpieczenie, nadając plikowi przed załadowaniem inne rozszerzenie. Jeśli plik otrzyma rozszerzenie np. .txt, po kliknięciu nazwy tego pliku nie będzie możliwe jego uruchomienie. Użytkownik musi zapisać plik na komputerze lokalnym, zmienić rozszerzenie nazwy pliku na odpowiednie dla pliku wykonywalnego, a następnie uruchomić plik.
- Każdy łądowany plik jest skanowany w poszukiwaniu wirusów. Jeśli w pliku zostanie znaleziony wirus, plik nie jest łądowany i wyświetlany jest komunikat.
- Wielkość łądanego pliku nie może przekraczać 20 MB. W przypadku większych plików dostępne są następujące możliwości:
 - Kompresja pliku w celu zredukowania jego wielkości.
 - Podział pliku na mniejsze pliki (i w razie potrzeby kompresja).
 - Umieszczenie pliku na serwerze publicznym i podanie jego nazwy oraz ścieżki do niego zamiast dołączania go do rekordu.

Dołączenie pliku do rekordu za pośrednictwem pól załącznika umożliwia procedura opisana poniżej.

Jak dołączyć plik do rekordu za pośrednictwem pól załącznika?

- 1 Na stronie edycji rekordu, do którego ma zostać dołączony plik, w polu "Załącznik" kliknąć ikonę spinacza:



- 2 Wyszukać plik, który ma zostać dołączony, i wybrać go.
- 3 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Zależnie od wybranej przez administratora firmy konfiguracji układu strony na stronie mogą być dostępne pola "Załącznik: nazwa pliku" i "Załącznik: wielkość (w bajtach)". Jeśli pola te są dostępne, po zapisaniu rekordu są one automatycznie wypełniane nazwą pliku i jego wielkością. Pól tych nie można edytować.

Dołączony plik można usunąć z rekordu. Jednak po usunięciu pliku jest on kasowany z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand i nie można przywrócić go z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand.

WSKAZÓWKA: Przed usunięciem pliku z rekordu należy pobrać ten plik na komputer lokalny lub inny serwer i tam go zapisać.

Usunięcie pliku z rekordu umożliwia procedura opisana poniżej.

Jak usunąć plik z rekordu?

- 1 Na stronie "Edytowanie rekordu" kliknąć ikonę "X" znajdującą się obok pola "Załącznik".
- 2 Potwierdzić decyzję o usunięciu pliku z rekordu.

Korzystanie ze skryptów ocen

Jeśli administrator firmy skonfigurował skrypty ocen, można otwierać te skrypty w celu zbierania informacji o klientach lub możliwościach sprzedaży. Informacje te można następnie odwzorować na rekord nadrzędny, a później można ich używać w raportach i analizach.

Aplikacja umożliwia otwieranie skryptów z poziomu następujących typów rekordów:

- Namiar (skrypty kwalifikowania namiaru)
- Osoba kontaktowa (ankiety dotyczące zadowolenia klientów)
- Zlecenie obsługi (skrypty rozmów i ankiety dotyczące zadowolenia klientów)
- Możliwość (oceny możliwości)
- Działanie (oceny działania dotyczące wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania)

Administrator firmy może skonfigurować filtry ułatwiające określanie odpowiedniej oceny dla zadania. Na przykład dla skryptu oceny kwalifikacji namiaru można skonfigurować następujące filtry:

- Poziom podmiotu = Złoto
- Segment = Duże
- Region = Zachód

Następnie, w wyniku uruchomienia skryptu oceny z poziomu rekordu namiaru przy użyciu odpowiednich pól wartości filtru, jest wyświetlany właściwy skrypt kwalifikacji namiaru. Po ukończeniu oceny dane, które administrator firmy zmienia później w szablonie skryptu, nie są odzwierciedlane w ukończonym rekordzie oceny. Jedynym wyjątkiem od tej reguły jest sekcja odpowiedzi. Administrator firmy może w dowolnym momencie zmienić dane w sekcji odpowiedzi i zmiany te są odzwierciedlane na stronie szczegółów oceny, gdy użytkownik pracuje nad pytaniami szablonu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem [Skrypty ocen — informacje podstawowe](#) (zob. "[Skrypty oceny - informacje](#)" na stronie 1634).

Jak użyć skryptu oceny

1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji skryptu i nacisnąć przycisk "Dodaj".

3 W razie potrzeby wybrać filtr z okna "Wyszukiwanie".

Jeśli tylko jeden skrypt spełnia kryteria określone przez administratora firmy, zostaje on otwarty automatycznie. W przeciwnym wypadku należy wybrać odpowiedni skrypt w oknie "Wyszukiwanie".

WSKAZÓWKA: Aby znaleźć odpowiedni skrypt, należy wybrać żadaną opcję z listy rozwijanej i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

4 Na stronie skryptu zadać klientowi pytania i podać odpowiednie informacje.

5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zależnie od tego, w jaki sposób administrator firmy skonfigurował skrypt, mogą wystąpić następujące zdarzenia:

- Wynik jest obliczany i porównywany z wartością progową.
- Zależnie od tego, czy wynik jest powyżej, czy poniżej progu, jest obliczany rezultat końcowy.
- Wynik, odpowiedzi na pytania i rezultat są odwzorowywane z powrotem na rekord nadrzędny.
- Zostaje również wypełnione pole daty ostatniej oceny.

Kasowanie i przywracanie rekordów

Rekord może skasować użytkownik, któremu pozwala na to jego poziom dostępu do tego rekordu. Listę rekordów może usunąć użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kasowanie wsadowe".

Skasowane rekordy, także jeśli została skasowana lista rekordów, są przechowywane przez 30 dni w obszarze "Pozycje skasowane". Przez ten czas można przywrócić rekordy. Jednak po 30 dniach pozycje skasowane zostaną trwale zlikwidowane i nie będzie można już ich przywrócić.

UWAGA: Rekordy alertów i ich załączniki stanowią wyjątek w kontekście standardowego procesu kasowania. Nie są przechowywane przez 30 dni, lecz są od razu usuwane i nie można ich przywrócić.

Wraz z kasowanym rekordem automatycznie kasowane są rekordy z nim powiązane. Jeśli na przykład kasowany jest podmiot, skasowane zostaną także uwagi, które są z nim powiązane.

Kliknięcie na łączu globalnym "Pozycje skasowane" umożliwia wyświetlenie strony "Wszystkie skasowane pozycje" ze wszystkimi pozycjami, które zostały skasowane. Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", zobaczy on wszystkie skasowane pozycje swojej firmy.

Na liście pozycji skasowanych figurują tylko rekordy nadrzędne, bez rekordów powiązanych. Jedynie wtedy, gdy rekord powiązany został skasowany *przed* skasowaniem rekordu nadrzędnego, jest on wyświetlany na liście jako osobny rekord.

Jeśli na przykład został skasowany podmiot, z którym były powiązane trzy działania, na liście pozycji skasowanych będzie figurował tylko rekord podmiotu. Gdyby jednak dowolne z tych powiązanych działań zostało skasowane przed skasowaniem samego podmiotu, to wtedy to działanie byłoby wyświetlane na liście jako osobny rekord.

Wraz z przywróceniem rekordu są także przywracane wszystkie rekordy powiązane z tym rekordem w chwili jego skasowania z zachowaniem relacji między nimi. Jako pierwszy powinien być przywracany zawsze rekord nadrzędny. Próba przywrócenia jako pierwszego rekordu podrzędnego spowoduje wyświetlenie komunikatu o błędzie.

Lista na stronie "Wszystkie skasowane pozycje" ułatwia znajdowanie skasowanych rekordów. Po wybraniu typu rekordu z tej listy zostaną wyświetlone rekordy wraz ze wszystkimi skasowanymi uwagami i załącznikami do rekordów tego typu, a także wszystkie skasowane rekordy tego typu. Reguła dotycząca rekordów powiązanych nadal jednak obowiązuje. Lista nie zawiera uwag i załączników skasowanych wraz z rekordem nadrzędnym. Jeśli na przykład z listy zostanie wybrana pozycja "Wszystkie podmioty", zostaną wyświetlone wszystkie uwagi do podmiotów i załączniki do podmiotów, które zostały skasowane niezależnie od ich rekordów nadrzędnych, a także wszystkie skasowane rekordy podmiotów.

UWAGA: Istnieje pewne ograniczenie pod względem ilości danych, jaką firmy mogą przechowywać. Rekordy przechowywane jako skasowane pozycje nie są wliczane do całkowitego limitu przechowywania na dysku, jaki przysługuje firmie.

Jak skasować rekord ze strony szczegółów rekordu

- Na stronie szczegółów rekordu nacisnąć przycisk "Kasuj".

UWAGA: Jeśli dostęp do strony szczegółów rekordu został uzyskany poprzez drążenie ze strony listy lub z listy rekordów powiązanych z rekordem nadrzędnym, to po skasowaniu danego rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi powrót do strony, z której rozpoczęto drążenie.

Jak skasować rekord z listy rekordów

- W wierszu rekordu, który ma zostać skasowany, wybrać polecenie "Kasuj" z menu na poziomie rekordu.

Jak skasować listę rekordów

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kasowanie wsadowe".

- 1 Na stronie startowej rekordu kliknąć listę rekordów, która ma zostać skasowana.

WSKAZÓWKA: Przed skasowaniem listy warto ją wyeksportować. Umożliwia to zaimportowanie danych do Oracle CRM On Demand, gdyby pewne rekordy zostały skasowane omyłkowo.

Kasować można listy podmiotów, osób kontaktowych, możliwości, namiarów, zleceń obsługi i działań.

- 2 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk menu i wybrać polecenie "Kasowanie wsadowe".
- 3 Nacisnąć przycisk OK, aby potwierdzić i kontynuować.
- 4 Na stronie "Kolejka kasowania wsadowego" nacisnąć przycisk "Kontynuuj" w sekcji "Aktywne zlecenia".
UWAGA: Bez naciśnięcia przycisku "Kontynuuj" rekordy nie zostaną skasowane. Do strony "Kolejka kasowania wsadowego" można wrócić, klikając na łączu globalnym "Administracja", a następnie na łączu "Kolejka kasowania wsadowego" na stronie startowej "Administrowanie".
- 5 Aby przejrzeć plik dziennika dotyczący kasowania, należy nacisnąć przycisk "Dziennik" w sekcji "Przetworzone zlecenia".

Jak przywrócić rekord

- 1 Kliknąć na łączu globalnym "Pozycje skasowane".
- 2 Kliknąć na łączu "Przywróć" w wierszu rekordu.

UWAGA: Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", może przywrócić rekordy skasowane przez dowolną osobę w firmie.

Dodatkowe informacje dotyczące kasowania rekordów zawiera poniższa tabela.

UWAGA: Rekordy załącznika wymienione w tej tabeli to rekordy powiązane z rekordami nadrzędnymi za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami. Pliki można także dołączać do typów rekordów "Obiekt niestandardowy" oraz do typów rekordów charakterystycznych dla danej branży lub Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition za pośrednictwem pól załącznika. Jeśli taki typ rekordów został skonfigurowany jako powiązany rekord innego typu rekordów, podczas usuwania rekordu nadrzędnego powiązane rekordy i dołączone pliki nie są usuwane z bazy danych Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o pozycji powiązanej z załącznikami i polach załącznika znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 95).

Kasując to	Należy pamiętać, że
Podmiot	<p>Nie można skasować podmiotu, który jest powiązany z możliwością na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane".</p> <p>Wraz ze skasowaniem podmiotu zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Namiany■ Możliwości■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem)■ Uwagi■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy nie są kasowane:</p>

Kasując to	Należy pamiętać, że
	<ul style="list-style-type: none"> Osoby kontaktowe
Działanie	<p>Wraz ze skasowaniem działania zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> Załączniki <p>Aby skasować działanie "Komunikacja", użytkownik musi mieć włączone dla swojej roli uprawnienia "Zarządzanie firmą" i "Kasowanie wsadowe".</p>
Alert	<p>Rekordy alertów i ich załączniki stanowią wyjątek w zwykłym działaniu kasowania. Nie są przechowywane przez 30 dni, lecz są od razu likwidowane i nie można ich przywrócić.</p>
Kampania	<p>Wraz ze skasowaniem kampanii zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) Uwagi <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> Namiary Możliwości
Osoba kontaktowa	<p>Wraz ze skasowaniem osoby kontaktowej zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> Namiary Uwagi Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> Podmioty Działania Możliwości

Kasując to	Należy pamiętać, że
Dealer	<p>Wraz ze skasowaniem dealera zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki
Listy filtrowane	List filtrowanych nie można edytować. Aby zmienić listę filtrowaną, należy ją usunąć i utworzyć nową.
Fundusz	<p>Wraz ze skasowaniem funduszu zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki
Grupa	Podczas kasowania grupy system usuwa odniesienia do tej grupy z rekordów grupy i przywraca pracownika figurującego w polu "Właściciel" jako właściciela rekordu. Jeśli ten proces obejmuje dużą liczbę rekordów, czas jego wykonywania może być dłuższy. Przez ten czas system nie zezwala członkom grupy na tworzenie rekordów.
Gospodarstwo domowe	Kasowanie gospodarstwa domowego nie skutkuje skasowaniem żadnych rekordów podrzędnych.
Namiar	<p>Wraz ze skasowaniem namiaru zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości
Zdarzenie medyczne	<p>Wraz ze skasowaniem zdarzenia medycznego następujące rekordy powiązane <i>nie</i> zostaną skasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zaproszeni (osoby kontaktowe) <p>UWAGA: Nie można skasować zdarzenia o statusie "Zakończone".</p>

Kasując to	Należy pamiętać, że
Możliwość	<p>Możliwości na etapie sprzedaży "Zamknięte" nie można skasować, ponieważ są to informacje wykorzystywane do tworzenia raportów historycznych. Wraz ze skasowaniem możliwości zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Namiary ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe ■ Podmioty
Konto portfela	<p>Wraz ze skasowaniem portfela zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe
Produkt	<p>Produktu nie można skasować. Aby usunąć go z listy dostępnych produktów, które można powiązać z możliwościami (jako produktem) lub podmiotami (jako zasobami), należy wyczyścić pole wyboru "Zamawialne" na stronie "Produkt - edycja".</p>
Kategoria produktu	<p>Kategorie produktu może kasować tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością". Wraz ze skasowaniem kategorii zerwane zostanie powiązanie między produktem a kategorią, ale produkty zostaną zachowane.</p>
Rola	<p>Role może kasować tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".</p> <p>Skasowane role nie są przechowywane przez 30 dni, lecz natychmiast likwidowane i nie można ich przywrócić.</p> <p>Zanim rola zostanie skasowana, należy przypisać inne role wszystkim użytkownikom, którzy mają przypisaną tę rolę. W przeciwnym razie aplikacja nie zezwoli na skasowanie roli.</p>
Rozwiązanie	<p>Wraz ze skasowaniem rozwiązania zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Historie rozwiązań <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p>

Kasując to	Należy pamiętać, że
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zlecenia obsługi ■ Rozwiązania <p>WSKAZÓWKA: Jeśli rozwiązanie, które wcześniej było powiązane ze zleceniem obsługi, nie jest już do niczego przydatne, lepiej jest zmienić jego status na "Nieaktualne" zamiast je kasować. W ten sposób firma może zapobiec dalszemu wykorzystywaniu rozwiązania przez przedstawicieli obsługi klienta, ale jednocześnie zachowuje je do celów archiwalnych. Aby dowiedzieć się, czy rozwiązanie było używane, należy przejść do strony "Rozwiązanie - informacje szczegółowe" i sprawdzić, czy w sekcji "Zlecenia obsługi" znajdują się powiązane rekordy.</p>
Terytorium	<p>Terytoria może kasować użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie terytoriami". Terytoria można kasować niezależnie od tego, czy są powiązane z innymi terytoriami, podmiotami, możliwościami itp.</p> <p>Na stronie "Terytorium - informacje szczegółowe" administrator firmy może sprawdzić, czy terytorium ma jakiegokolwiek rekordy podrzędne czy nie. Jeśli administrator chce się dowiedzieć, czy z rekordem jest powiązany jakiegokolwiek podmiot, możliwość itp., może wpisać warunek where Territory = <Terytorium do skasowania>.</p>
Pojazd	<p>Wraz ze skasowaniem pojazdu zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki

UWAGA: Więcej informacji dotyczących powiązanych rekordów znajduje się pod hasłem [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości \(na stronie 178\)](#).

Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach

W typach rekordów obsługujących śledzenie kontroli można przeglądać zmiany kontrolowanych pól rekordu.

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje śledzenie kontroli w odniesieniu do typu rekordu, w śledzeniu kontroli mogą być zawarte następujące informacje:

- Wpis dotyczący utworzenia rekordu
- Jeśli rekord został skasowany lub przywrócony, wpis dotyczący każdej z tych czynności

UWAGA: Jeśli rekord został skasowany, ale nie został przywrócony, rekord jest już niedostępny. Nie można więc przeglądać szczegółów czynności skasowania w powiązanych informacjach o śledzeniu kontroli. Wpis dotyczący czynności skasowania znajduje się jednak w dostępnym w całej firmie głównym śledzeniu kontroli. Jeśli rekord zostanie później przywrócony, wpis dotyczący czynności skasowania i wpis dotyczący czynności przywrócenia będzie się znajdował w głównym śledzeniu kontroli i w informacjach śledzenia kontroli w rekordzie. Aby możliwe było przeglądanie dostępnego w

całej firmie głównego śledzenia kontroli, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostęp do głównego śledzenia kontroli".

W przypadku zmian rekordów śledzenie kontroli zawiera starą i nową wartość pola oraz znacznik czasu i nazwę użytkownika, który wprowadził zmianę w danym polu. Administrator firmy może określić, które pola, jeśli jakiegokolwiek, są kontrolowane. Więcej informacji o typach rekordów obsługujących śledzenie kontroli oraz lista pól kontrolowanych domyślnie znajdują się pod hasłem [Przystosowywanie śledzenia kontroli](#) (na stronie 1182).

Przed rozpoczęciem. Aby umożliwić przeglądanie śledzenia kontroli w typie rekordu, administrator firmy musi skonfigurować układy stron dla roli użytkownika, tak aby zawierały pozycję związaną ze śledzeniem kontroli w układzie stron szczegółów typu rekordu nadrzędnego. Administrator firmy musi też nadać użytkownikowi uprawnienie "Tylko odczyt" w odniesieniu do pozycji związanej ze śledzeniem kontroli w typie rekordu nadrzędnego. Jeśli po spełnieniu tych warunków pozycja związana ze śledzeniem kontroli nie jest widoczna dla użytkownika na jego stronie szczegółów rekordu, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" na stronie szczegółów rekordu i dodać śledzenie kontroli jako sekcję informacji powiązanych. Więcej informacji o edytowaniu układów stron szczegółów znajduje się pod hasłem [Zmianie układu strony szczegółów](#) (zob. "Zmianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 683).

Jak wyświetlić śledzenie kontroli dla rekordu?

- Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji informacji powiązanych śledzenia kontroli.

W każdym z wierszy są wyświetlane data aktualizacji rekordu i kto dokonał aktualizacji. Wyświetlane są również nowe i stare wartości kontrolowanego pola.

UWAGA: W każdym rekordzie śledzenia kontroli wyświetlane są szczegóły tylko jednej zmiany w każdym polu. Rekordy śledzenia kontroli są wyświetlane tylko dla pól kontrolowanych. Dlatego, jeśli użytkownik zapisze rekord po wprowadzeniu zmian w dwóch polach, z czego tylko jedno było kontrolowane, rekord śledzenia kontroli będzie wyświetlany tylko w odniesieniu do zmiany w polu kontrolowanym. Szczegóły zmiany w drugim z pól nie są wyświetlane.

Duplikaty podczas tworzenia rekordów — informacje

Gdy użytkownik tworzy rekord, w przypadku większości typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane jest ostrzeżenie, jeśli dany rekord już istnieje. Istniejący rekord może należeć do bieżących rekordów firmy. W przypadku otrzymania komunikatu o błędzie dotyczącym duplikatu należy anulować operację tworzenia rekordu, znaleźć istniejący rekord i go zaktualizować.

Gdy użytkownik tworzy nowy rekord przy użyciu interfejsu użytkownika, w aplikacji Oracle CRM On Demand nie odbywa się sprawdzanie pod względem duplikatów w przypadku następujących typów rekordów:

- Działanie
- Przychód z podmiotu
- Ocena
- Osoba kontaktowa
- Przychód z osoby kontaktowej
- Obiekt niestandardowy 01, 02, 03, 04 i następne

- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Uwaga
- Przychód z produktu możliwości
- Produkt ze specjalną kalkulacją cen

UWAGA: Przed dodaniem nowego rekordu należy przeszukać listę rekordów, aby się upewnić, że dany rekord nie istnieje.

W poniższej tabeli znajduje się lista pól używanych w celu określenia, czy rekord jest duplikatem, podczas tworzenia rekordu za pomocą interfejsu użytkownika.

UWAGA: Informacje o tym, co stanowi o duplikacji rekordu podczas importu, znajdują się pod hasłem [Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje](#) (zob. "[Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe](#)" na stronie 1442).

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Podmiot	Nazwa podmiotu i Lokalizacja
Konkurent podmiotu	Nazwa konkurenta
Partner podmiotu	Nazwa partnera
Umówione spotkanie - osoba kontaktowa	Nazwisko osoby kontaktowej
Umówione spotkanie - użytkownik	Nazwa użytkownika
Załączniki	Nazwa pliku
Plan biznesowy	Nazwa planu, Typ, Status i Okres
Kampania	Kod źródła
Odbiorca kampanii	Osoba kontaktowa
Cel	Nazwa celu, Typ, Status i Okres
Możliwość	Nazwa możliwości i Podmiot
Konkurent możliwości	Nazwa konkurenta
Partner możliwości	Nazwa partnera
Plan - podmiot	Podmiot i Plan biznesowy
Plan - osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa i Nazwa planu biznesowego
Plan - możliwość	Plan biznesowy i Możliwość
Produkt	Nazwa produktu

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Kategoria produktu	Nazwa kategorii
Zlecenie obsługi	Numer zlecenia UWAGA: Numer zlecenia jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Rozwiązanie	Tytuł
Zadanie - osoba kontaktowa	Nazwisko osoby kontaktowej
Zadanie - użytkownik	Nazwa użytkownika
Zespół	Nazwa użytkownika
Użytkownik	ID użytkownika i ID logowania firmy
Zarządzanie relacjami z partnerami	
Akredytacja	Nazwa akredytacji
Wniosek o akredytację	Nazwa akredytacji, Nazwa partnera i Data zlecenia
Wniosek	ID wniosku UWAGA: ID wniosku jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Certyfikacja	Nazwa certyfikacji
Wniosek o certyfikację	Nazwa certyfikacji, Nazwisko osoby kontaktowej i Data zlecenia
Kurs	Nazwa kursu
Zapis na kurs	Nazwa kursu, Nazwisko kandydata i Data rejestracji
Rejestracja transakcji	Nazwa i Partner główny
Egzamin	Nazwa egzaminu
Rejestracja na egzamin	Nazwa egzaminu, Nazwisko kandydata, Właściciel i Data egzaminu
Fundusz	ID funduszu UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand w polu "ID funduszu" automatycznie ustawiana jest wartość "ID wiersza" rekordu. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Wniosek o fundusz	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Wniosek o fundusze marketingowe	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Partner	Nazwa partnera i Lokalizacja

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego
Cennik	Nazwa cennika i Typ
Pozycja linii cennika	Cennik, Produkt i Typ
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Nauki biologiczne	
Przydział	Typ przydziału, Zatrzymanie próbkowania, Próbką i Właściciel
Najlepszy termin osoby kontaktowej	Dzień, Godzina rozpoczęcia, Godzina zakończenia, Adres oraz Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny (lekarza)	Numer licencji oraz Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Raport z kontroli magazynowej	Typ, Status, Przyczyna, Data zakończenia, Okres magazynowy i ID logowania właściciela
Okres magazynowy	Data rozpoczęcia, Aktywne, Uzgodnione i Właściciel
Szkolenie medyczne	Data zakończenia i Nazwa
Odpowiedź na wiadomość	Odpowiedź, Godzina zakończenia, Godzina rozpoczęcia, Liczba porządkowa, Podążanie i ID rozwiązania
Plan komunikatów	Nazwa, Obowiązkowe ujawnienie danych, Sekwencja blokowania, Włączenie podążania, Status, Typ, Nazwa produktu i Właściciel
Pozycja planu komunikatów	Komunikat dotyczący ujawniania danych, Liczba porządkowa, Typ, Główny plan komunikatów i Nazwa rozwiązania
Powiązania pozycji planu komunikatów	Typ, Nadrzędna pozycja planu komunikatów i Nazwa rozwiązania
Szczegóły produktu	Wskazanie i Produkt
Przekazywane materiały promocyjne	Ilość i Produkt
Próbka - oświadczenie	Tekst oświadczenia i Status
Przekazana próbka	Ilość i Produkt
Magazyn próbek	Saldo początkowe, Okres magazynowy i Próbką
Partia próbek	Nr partii, Data ważności, Możliwe do zamówienia i Próbką UWAGA: Pole "Możliwe do zamówienia" jest polem produktu powiązanego z próbką.
Transakcja dotycząca próbki	Nazwa, Data i Typ

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Podpis	Kontrola podpisu i Działanie
Pozycja transakcji	Ilość, Numer linii, Nr transakcji i Próbką
Zarządzanie majątkiem	
Konto finansowe	Konto finansowe
Posiadacz konta finansowego	Podmiot biznesowy, Nazwa posiadacza konta finansowego, Konto finansowe i Rola
Zasób konta finansowego	Konto finansowe, Produkt finansowy i Nazwa zasobów konta finansowego
Plan finansowy	Konto finansowe, Nazwa planu finansowego i Typ
Produkt finansowy	Nazwa produktu finansowego
Transakcja finansowa	Konto finansowe, Produkt finansowy i ID transakcji
Portfel	Numer konta i Produkt
Ubezpieczenie	
Profil brokera	Partner, Profil brokera i Nazwa profilu brokera
Roszczenie	Numer roszczenia i Polisa
Ochrona ubezpieczeniowa	Nazwa ochrony ubezpieczeniowej, Ochrona ubezpieczeniowa i Polisa
Szkoda	Numer roszczenia, Przedmiot ubezpieczenia i Nazwa szkody
Przedmiot ubezpieczenia	Typ, Polisa i Liczba porządkowa
Uczestniczący podmiot	Numer roszczenia, Osoba kontaktowa i Rola
Polisa	Numer polisy
Posiadacz polisy	Polisa, Rola
Motoryzacja	
Dealer	Nazwa
Informacje finansowe	Nr szczegółu finansowego UWAGA: Numer szczegółu finansowego jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Marka	Marka
Historia sprzedaży	Numer sprzedaży UWAGA: Numer historii sprzedaży jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Godziny sprzedaży	Dzień i Godz. otwarcia
Historia serwisowania	Nr historii serwisowania UWAGA: Numer historii serwisowania jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Godziny obsługi	Dzień i Godz. otwarcia
Terytorium	Nazwa
Pojazd	Nr identyfikacyjny pojazdu
Pojazd - osoba kontaktowa	Nazwa użytkownika

Drukowanie informacji znajdujących się na stronach

Informacje wyświetlane na stronach można drukować z poziomu wszystkich stron za wyjątkiem stron edycji. Podczas drukowania strony żadne zewnętrzne elementy interfejsu i łącza nie są uwzględniane.

Jak wydrukować informacje znajdujące się na stronie

- 1 Kliknąć na łączu "Do druku".
- 2 W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Drukuj".
- 3 W oknie "Drukowanie" przystosować preferencje drukarki, aby zapewnić, że strona zostanie wydrukowana w orientacji poziomej.
Orientacja pozioma zapewnia optymalny wygląd danych na wydruku.
- 4 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami drukowania raportu.

Wyświetlanie strony "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand

Strona "Obsługa - informacje" zawiera informacje na temat planowanych i ostatnio realizowanych sesji obsługi środowiska produkcyjnego i wdrożeniowego aplikacji Oracle CRM On Demand. *Środowisko produkcyjne* to środowisko, w którym firma wykonuje swoje zadania w aplikacji Oracle CRM On Demand. *Środowisko wdrożeniowe* to zwykle kopia środowiska produkcyjnego, której można użyć do celów testowych, np. do przetestowania zmian konfiguracji lub poprawek przed ich zastosowaniem w środowisku produkcyjnym.

Strona "Obsługa - informacje" zawiera również informacje na temat dostępności środowiska produkcyjnego aplikacji Oracle CRM On Demand w ciągu ostatnich kilku miesięcy.

W poniższej procedurze opisano sposób wyświetlania informacji dotyczących obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak wyświetlać informacje dotyczące obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand

- Aby otworzyć stronę "Obsługa - informacje", należy przejść na koniec dowolnej strony aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Obsługa - informacje".

W sekcji "Informacje o wersji" na stronie "Obsługa - informacje" wyświetlane są szczegółowe informacje na temat poziomu wersji, poprawek itd. dotyczące środowiska aplikacji Oracle CRM On Demand, w którym zalogowany jest bieżący użytkownik. Informacje te wykorzystywane są przez firmę Oracle podczas rozwiązywania problemów. Zwracając się do firmy Oracle o pomoc, należy się spodziewać, że trzeba będzie je podać.

W poniższej tabeli opisano informacje wyświetlane na stronie w sekcji "Dostępność środowiska produkcyjnego".

Pole	Opis
Miesiąc	Miesiąc kalendarzowy, dla którego wyświetlane są informacje o dostępności.
Dostępność (%)	Wyrażony procentowo udział czasu, przez który środowisko produkcyjne Oracle CRM On Demand było dostępne w wybranym miesiącu. UWAGA: Informacje o dostępności w minionym miesiącu prezentowane są mniej więcej w połowie miesiąca. W rzadkich przypadkach informacje o dostępności mogą ulec zmianie w stosunku do pierwotnie zaprezentowanych.

Informacje o harmonogramie konserwacji dla środowiska produkcyjnego są na stronie "Obsługa - informacje" wyświetlane w dwóch oddzielnych sekcjach.

W poniższej tabeli opisano niektóre z informacji wyświetlanych na stronie w sekcjach dotyczących harmonogramów konserwacji.

Pole	Opis
Data konserwacji	Data sesji konserwacji. Daty w przyszłości oznaczają planowane terminy sesji konserwacji i mogą ulec zmianie.
Szacowana godzina rozpoczęcia	Szacowana godzina rozpoczęcia sesji, wyświetlana według lokalnej strefy czasowej użytkownika.
Szacunkowy czas trwania (w godzinach)	Szacunkowy czas trwania sesji, podawany w godzinach.

Pole	Opis
Typ konserwacji	Typ konserwacji, która została lub zostanie wykonana, np. "Konserwacja standardowa" lub "Instalacja poprawki". UWAGA: Jeśli data sesji konserwacji przypada w przyszłości, typ konserwacji może ulec zmianie.
Ostatnia aktualizacja	Data ostatniej aktualizacji informacji o sesji konserwacji.

UWAGA: Łącze "Diagnostyka" na stronie "Obsługa - informacje" pozwala uzyskać dostęp do informacji diagnostycznych. Informacje te są dla bezpieczeństwa zaszyfrowane. Zwracając się do firmy Oracle o pomoc, należy się spodziewać, że trzeba będzie nacisnąć przycisk "Diagnostyka" i przesłać zaszyfrowane informacje do działu Oracle CRM On Demand Customer Care.

Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła

W przypadku gdy użytkownik zapomni ID logowania użytkownika, ze strony logowania aplikacji Oracle CRM On Demand można zgłosić żądanie przesłania tych informacji na adres e-mail użytkownika. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła, ze strony logowania aplikacji Oracle CRM On Demand można również zgłosić żądanie zresetowania hasła, o ile do roli użytkownika przypisano uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego".

W przypadku gdy użytkownik zapomni zarówno ID logowania, jak i hasła, może odzyskać swój ID logowania, a następnie użyć tej informacji, wraz z pytaniami zabezpieczającymi skonfigurowanymi w aplikacji Oracle CRM On Demand, do zresetowania swojego hasła.

Aby móc odzyskać ID logowania użytkownika lub zresetować hasło, należy pamiętać o następujących uwagach:

- Aby odzyskać ID logowania użytkownika, należy znać główny adres e-mail zapisany w rekordzie użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku problemów z odzyskaniem swojego ID logowania należy skontaktować się z administratorem firmy i upewnić się, jaki jest główny adres e-mail użytkownika.
- Aby móc zresetować swoje hasło, użytkownik musi znać swój ID logowania. Dlatego gdy użytkownik zapomni ID logowania i hasła, musi najpierw odzyskać ID logowania, a następnie użyć go do zresetowania hasła.
- Aby móc zresetować swoje hasło, użytkownik musi znać odpowiedzi na pytania zabezpieczające skonfigurowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Za każdym razem gdy ID logowania jest przesyłane do użytkownika, w sekcji śledzenia kontroli rekordu użytkownika tworzony jest wpis.
- Za każdym razem gdy resetowane jest hasło użytkownika, w sekcji śledzenia kontroli rekordu użytkownika tworzony jest wpis.

Jak odzyskać ID logowania użytkownika?

- 1 Na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?".
- 2 Na stronie wyboru opcji kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego ID logowania użytkownika".
- 3 Podać główny adres e-mail zapisany w rekordzie użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Zależnie od tego, jaki adres e-mail został podany, następują kolejne etapy:

- Jeśli podany adres e-mail jest poprawny syntaktycznie, wyświetlana jest wiadomość z potwierdzeniem; w przeciwnym razie wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- Jeśli wprowadzony adres e-mail jest poprawnym adresem głównym zapisanym w rekordzie użytkownika, na adres ten zostanie wysłana wiadomość zawierająca ID logowania.
- Jeśli wprowadzony adres e-mail jest poprawny syntaktycznie, ale nie jest tożsamy z głównym adresem e-mail zapisanym na koncie użytkownika, wiadomość e-mail nie zostanie wysłana. W takim przypadku należy skontaktować się z administratorem firmy i upewnić się, jaki jest główny adres e-mail użytkownika.

UWAGA: Jeśli użytkownik ma więcej niż jedno konto w aplikacji Oracle CRM On Demand, w wiadomości e-mail zostaną przesłane ID logowania do wszystkich kont. Nie dotyczy to sytuacji, gdy konto jest skonfigurowane tylko do jednokrotnego logowania. Jeśli nie ma pewności, czy konto jest skonfigurowane tylko do jednokrotnego logowania, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Jeśli hasło użytkownika jest znane, po otrzymaniu wiadomości e-mail zawierającej ID logowania można przejść do strony logowania i zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W ciągu 24 godzin możliwe jest zgłoszenie najwyżej trzech żądań przesłania ID logowania użytkownika.

W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła, może je zresetować, postępując zgodnie z opisaną poniżej procedurą.

Jak zresetować swoje hasło?

- 1 Na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?".
- 2 Na stronie "Wybór opcji" kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego hasła".
- 3 Na stronie "Utrata hasła" wprowadzić ID logowania użytkownika i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Jeśli wprowadzono poprawny ID logowania użytkownika, zostanie wyświetlona wiadomość z potwierdzeniem, a użytkownik otrzyma wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe łącze do aplikacji Oracle CRM On Demand.

- 4 Aby uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand, kliknąć tymczasowe łącze przesłane w wiadomości e-mail.

UWAGA: Administrator firmy określa czas ważności łącza tymczasowego oraz maksymalną liczbę prób logowania przy użyciu łącza tymczasowego.

- 5 Na stronie "Resetowanie hasła" wprowadzić odpowiedzi na pytania zabezpieczające i nacisnąć przycisk "Prześlij".
- 6 Na stronie "Aktualizacja hasła" w polu "Nowe hasło" wprowadzić nowe hasło, a następnie wprowadzić je ponownie w polu "Potwierdź nowe hasło".
- 7 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać nowe hasło.

UWAGA: Administrator firmy określa, ile razy w danym okresie użytkownik może resetować swoje hasło.

Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Administrator firmy może określić maksymalny czas trwania aktywnej sesji aplikacji Oracle CRM On Demand na poziomie firmy. Jeśli administrator firmy ustawi maksymalny czas trwania na wartość 0 (zero), oznacza to, że nie ma żadnego ograniczenia czasu trwania aktywnej sesji.

Jeśli podczas sesji użytkownika osiągnięty zostanie określony maksymalny czas trwania, po wykonaniu kolejnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, wyświetlona zostanie strona logowania. Należy się ponownie zalogować, aby powrócić na żadaną stronę. W przypadku korzystania z usług internetowych po wygaśnięciu aktywnej sesji w celu dalszego korzystania z usług internetowych należy przeprowadzić ponowne uwierzytelnianie klienta usług internetowych.

Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Administrator firmy może określić, czy sesje współbieżne są dozwolone. *Sesje współbieżne* występują, gdy te same dane uwierzytelniania użytkownika są używane jednocześnie do logowania w aplikacji Oracle CRM On Demand więcej niż jeden raz, z różnych przeglądarek internetowych. Dotyczy to tylko interaktywnych sesji użytkownika. Połączenia z aplikacją Oracle CRM On Demand za pomocą usług internetowych lub klientów Desktop nie są uznawane za sesje współbieżne.

Aby można było korzystać z sesji współbieżnych, administrator firmy musi na nie zezwolić. W poniższej tabeli przedstawiono działanie aplikacji, gdy podjęta zostanie próba zalogowania w aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą danych uwierzytelniania użytkownika, które są już używane przynajmniej w jednej sesji. Działanie aplikacji zależy od opcji wybranej przez administratora firmy.

Opcja	Działanie
Dozwolone z powiadomieniem	<p>Nowe sesje są dozwolone. Po zalogowaniu użytkownika do nowej sesji działanie jest następujące:</p> <ul style="list-style-type: none">■ W nowej sesji na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o istnieniu przynajmniej jednej sesji współbieżnej. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika.■ W każdej z wcześniej istniejących sesji współbieżnych po wykonaniu

Opcja	Działanie
	przez użytkownika następnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o rozpoczęciu następnej sesji współbieżnej. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika.
Dozwolone bez powiadomienia	Nowe sesje są dozwolone. Powiadomienie o rozpoczęciu sesji współbieżnej nie jest wyświetlane w nowej sesji ani żadnej z istniejących sesji.
Zapobieganie i zakończenie istniejących	<p>Nowa sesja jest dozwolona, lecz istniejąca sesja zostanie zakończona. Po zalogowaniu użytkownika do nowej sesji działanie jest następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W nowej sesji na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o zakończeniu innej sesji rozpoczętej z tymi samymi danymi uwierzytelniania. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika. ■ W pierwotnej sesji po wykonaniu przez użytkownika następnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlona zostanie strona logowania. Na stronie logowania wyświetlany jest komunikat, który informuje o zakończeniu sesji z powodu rozpoczęcia nowej sesji za pomocą tych samych danych uwierzytelniania użytkownika.

Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand

Więcej informacji o wymaganiach systemowych dla aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć na [stronie internetowej aplikacji Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Oracle CRM On Demand — informacje o wydaniu

Zestaw informacji o wydaniu dostarczany jest z każdym wydaniem aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje o wydaniu zawierają opis mniej istotnych zmian w aplikacji Oracle CRM On Demand mających wpływ na działanie interfejsu użytkownika. Informacje o wydaniu są dostępne na stronie centrum szkoleń i asysty, do której dostęp można uzyskać, klikając na łączu "Szkolenia i asysta" znajdującym się w górnej części każdej strony aplikacji Oracle CRM On Demand.

Kontaktowanie się z firmą Oracle

Firma Oracle oferuje różnorodne usługi oraz oczekuje sugestii dotyczących tej aplikacji. Prosimy się kontaktować, korzystając z następujących adresów:

- W zakresie udoskonaleń produktu, usług i procesów — <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- W celu uzyskania materiałów dodatkowych lub informacji o nowych produktach i promocjach — <http://www.crmondemand.com/>
- W celu zaproponowania ulepszeń systemu Pomocy bezpośredniej — adres e-mail: siebeldoc_ww@oracle.com

Kończenie działania Oracle CRM On Demand

OSTRZEŻENIE: Przed zakończeniem działania Oracle CRM On Demand należy jawnie zapisać wszystkie informacje i zamknąć wszystkie otwarte okna, takie jak formularze służące do tworzenia nowych rekordów. W przypadku korzystania z Oracle Contact On Demand, aplikacji telefonicznego centrum obsługi klienta, przed wylogowaniem się należy zmienić swój status pracy na "Niedostępny".

Jak zakończyć działanie Oracle CRM On Demand

- W prawym górnym rogu okna Oracle CRM On Demand kliknąć na łączu "Wyloguj".

W przypadku zamknięcia okna przeglądarki w celu zakończenia działania Oracle CRM On Demand sesja pozostaje otwarta, dopóki nie upłynie limit czasu. Limit czasu jest zwykle konfigurowany jako 10-15 minut.

UWAGA: Aby zalogować się jako inny użytkownik, należy kliknąć na łączu "Wyloguj" w prawym górnym rogu. W przeciwnym wypadku wystąpienie przeglądarki nie zostanie zamknięte i wszystkie widoki oraz dane będą wyświetlane w taki sposób, jakby nadal był zalogowany pierwszy użytkownik.

2 Kalendarz i działania

Strony kalendarza służą do przeglądania, tworzenia i aktualizowania działań oraz do przeglądania i aktualizowania planowanych wizyt.

Działanie składa się z zadań, które użytkownik musi wykonać przed określoną datą, oraz umówionych spotkań, które użytkownik planuje w określonym czasie. Zadania i umówione spotkania mogą być spotkaniami, wizytami, demonstracjami lub zdarzeniami. Różnica między zadaniami i umówionymi spotkaniami polega na tym, że zadania pojawiają się na liście zadań z terminem i statusem, natomiast umówione spotkania są zaplanowane w kalendarzu z określeniem daty i godziny.

Planowana wizyta to wizyta dotycząca nauk biologicznych, którą tworzy się ze statusem "Planowana", aby wstępnie utworzyć element zastępczy wizyty handlowej u lekarza, w szpitalu lub klinice. W celu rozróżnienia w kalendarzu planowanych wizyt od innych umówionych spotkań, działań lub zaplanowanych wizyt, stosowane są następujące oznaczenia kolorystyczne:

- Umówione spotkania, działania i zaplanowane wizyty są oznaczone w kalendarzu niebieską czcionką.
- Planowane wizyty, czyli wizyty o statusie "Planowane", są oznaczone w kalendarzu czerwoną czcionką.

Planowane wizyty domyślnie nie są wyświetlane w kalendarzu. Aby stały się one widoczne w kalendarzu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie dotyczące nauk biologicznych "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".

Praca ze stronami kalendarza

Strony kalendarza zawierają główne obszary zarządzania działaniami. Stroną domyślną jest strona "Kalendarz dzienny", zawierająca sekcje: "Kalendarz dzienny", "Widok kalendarza", "Otwarte zadania" i "Planowane wizyty".

Aby sekcja "Planowane wizyty" była wyświetlana na stronie "Kalendarz", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". W sekcji "Planowane wizyty" wyświetlane są w kolejności chronologicznej planowane wizyty przedstawiciela handlowego z najbliższych dwóch tygodni. Dostępne są następujące informacje o każdej planowanej wizycie: data i godzina rozpoczęcia wizyty, pora dnia, temat, osoba kontaktowa do odwiedzenia i inne dane adresowe osoby kontaktowej. W sekcji "Planowane wizyty" stosowane są następujące oznaczenia kolorystyczne:

- Zaległe planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przeszłości są oznaczone czcionką w kolorze czerwonym.
- Nadchodzące planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przyszłości są wyświetlane czcionką w kolorze niebieskim.

Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty znajduje się pod hasłami [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133), [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 520) i [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 141).

UWAGA: Jeśli dana rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza", strony kalendarza mogą zawierać dodatkowe funkcje w stosunku do tych, które zostały wymienione na stronie domyślnej. Więcej informacji o dodatkowych funkcjach znajduje się pod hasłem [Strona "Ustawienia kalendarza"](#) (na stronie 150).

W poniższej tabeli opisano, co można wykonywać za pomocą stron "Kalendarz dzienny" lub "Kalendarz tygodniowy".

UWAGA: Działania dotyczące komunikacji wygenerowane z aplikacji Oracle Contact On Demand należą do szczególnego podtypu działań. Dlatego też nie pojawiają się one na stronach kalendarza ani na liście działań.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Tworzenie zadania	Nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu "Otwarte zadania". Na stronie "Edycja zadania" wprowadzić informacje o zadaniu i zapisać rekord.
Usuwanie zadania	Kliknąć łącze zadania, które ma być skasowane. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Usuń".
Tworzenie umówionego spotkania	Nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie" na pasku tytułu "Kalendarz". Na stronie "Edycja umówionego spotkania" wprowadzić informacje o umówionym spotkaniu i zapisać rekord.
Kasowanie umówionego spotkania	Kliknąć na łączu umówionego spotkania, które ma być skasowane. Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Usuń".
Przejsć do określonego dnia	Kliknąć na łączu dnia w sekcji "Widok kalendarza".
Przejsć do określonego miesiąca	Nacisnąć strzałkę w sekcji "Widok kalendarza".
Oznaczyć zadanie jako ukończone	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć łącze "Pokaż pełną listę". Na stronie "Lista działań" kliknąć łącze "Temat" zadania, które ma zostać oznaczone jako ukończone. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Oznacz jako ukończone".
Przechodzić między stronami Kalendarza dzień po dniu	Naciskać strzałki w sekcji "Kalendarz dzienny".
Aktualizowanie działania	Kliknąć łącze działania (umówionego spotkania, zadania lub planowanej wizyty), które ma zostać zaktualizowane. Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania", "Szczegóły zadania" lub "Szczegóły wizyty" edytować pola lub nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć strony "Umówione spotkanie", "Zadanie" lub "Edycja wizyty". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 59).

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Wyświetlić listę umówionych spotkań, zadań (otwartych, zamkniętych lub wszystkich), działań lub planowanych wizyt.	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". Na stronie "Lista działań" kliknąć na liście rozwijanej i zmienić wybór.
Wyświetlić umówione spotkania w danym dniu	Kliknąć na ikonie 1 w "Kalendarzu".
Wyświetlić szczegóły działania	Kliknąć łącze działania (umówionego spotkania, zadania lub planowanej wizyty), które ma zostać wyświetlone.
Wyświetlić umówione spotkania z całego miesiąca	Kliknąć na ikonie 31 w "Kalendarzu".
Wyświetlić umówione spotkania z całego tygodnia	Kliknąć na ikonie 7 w "Kalendarzu".

Zarządzanie kalendarzami i działaniami

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie kalendarzami i działaniami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Wyświetlanie działań](#) (na stronie 126)
 - [Tworzenie działań](#) (na stronie 127)
 - [Aktualizowanie działań](#) (na stronie 128)
 - [Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań](#) (na stronie 131)
 - [Oznaczanie zadań jako ukończone](#) (na stronie 132)
 - [Przydzielanie działań innemu pracownikowi](#) (na stronie 132)
 - [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133)
- UWAGA:** Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- [Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości](#) (na stronie 145)
 - [Planowanie spotkań z innymi osobami](#) (zob. "[Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami](#)" na stronie 146)
 - [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 141)

- [Użycie skryptów oceny działania](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen działania](#)" na stronie 152)
- [Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań](#) (na stronie 552)

Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Udostępnianie kalendarza", można także wykonać następujące procedury:

- [Wyświetlanie kalendarzy innych osób](#) (na stronie 148)
- [Udostępnianie swojego kalendarza](#) (na stronie 150)
- [Ustawianie domyślnego widoku kalendarza](#) (na stronie 150)
- [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 151)

Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Udostępnianie kalendarza" i w firmie jest używana funkcja domyślnego przydziału grup, można także wykonać następującą procedurę: [Wyświetlanie list zadań grupowych](#) (na stronie 152).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Wyświetlanie działań

Aplikacja Oracle CRM On Demand zachowuje te działania jako pierwsze, pokazując je na kilku stronach:

- [Moja strona startowa](#)

Moja strona startowa zawiera kilka odrębnych list umówionych spotkań i zadań, uporządkowanych według daty.

- [Kalendarz](#)

Na stronach kalendarza wyświetlane są umówione spotkania, tak jak będą się pojawiać w rejestrze umówionych spotkań, otwarte na harmonogramie danego dnia. Pozostałe dni można przeglądać, korzystając z kalendarzy miesięcznych po prawej stronie lub klikając na ikonach 1, 7 i 31 znajdujących się nad spotkaniami w celu wyświetleniażądanego widoku kalendarza.

Strony "Kalendarz dzienny" i "Kalendarz tygodniowy" zawierają również listę zadań, domyślnie posortowanych według terminu.

- [Strona szczegółów dla typów rekordów, takich jak "Podmioty", "Osoby kontaktowe" itp.](#)

Strony szczegółów zawierają sekcje z wyświetlonymi otwartymi działaniami i wykonanymi działaniami powiązanymi z określonymi słowami.

UWAGA: Można też zsynchronizować swoje rekordy działań z modulem Oracle Offline On Demand (Offline client), programem Microsoft Outlook lub programem Lotus Notes przy użyciu narzędzia Oracle PIM Sync On Demand. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 693).

Jak zarządzać zadaniami

Jedną z metod zarządzania zadaniami jest określanie ich priorytetu według ważności lub pilności. Można nadać zadaniu priorytet, przypisując mu poziom, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski. Poziom priorytetu zadania można zmienić na stronie "Edycja zadania". Domyślnym priorytetem zadania jest "3 - niski".

WSKAZÓWKĄ: Zadania zaznaczone na czerwono to te, których termin minął.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

Więcej informacji na temat karty "Lista zadań grupy", dostępnej dla firm korzystających z funkcji "Grupa", jest dostępnych pod hasłem [Wyświetlanie list zadań grupowych](#) (na stronie 152).

Tworzenie działań

Tworzenie działania (zadania lub umówionego spotkania) zawsze polega na wprowadzeniu odpowiednich informacji w formularzu. Formularz ten można wywołać z różnych obszarów aplikacji w zależności od tego, nad czym użytkownik pracuje i co ma zrobić.

Opisano tu jedną metodę tworzenia działania, która umożliwia dodanie rekordu bez przerywania pracy w głównym obszarze aplikacji. Opis wszystkich metod jest dostępny pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

Jak utworzyć działanie za pomocą sekcji "Utwórz" na pasku czynności?

- 1 W sekcji "Utwórz", dostępnej na pasku czynności, nacisnąć przycisk "Spotkanie" lub "Zadanie".
- 2 W formularzu wpisać informacje o czynności.
Informacje dotyczące pól w rekordach działań są dostępne pod hasłem [Pola działania](#) (na stronie 153).
- 3 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola działania](#) (na stronie 153)

- [Praca ze stronami kalendarza](#) (na stronie 123)
- [Korzystanie z Offline Client](#) (na stronie 694)
- [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704)
- [Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes](#) (na stronie 723)

Aktualizowanie działań

Można zaktualizować informacje dotyczące rekordu działania, włącznie ze zmianą statusu rekordu na ukończona, jeśli użytkownik ma uprawnienia do edycji danego rekordu.

Jak zaktualizować informacje dotyczące działania

- 1 Wybrać zadanie lub umówione spotkanie
Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)

Praca z listami działań

Lista rekordów wyświetlanych na stronie "Lista działań" zależy od sposobu uzyskania dostępu do tej strony:

- Jeśli strona "Lista działań" została otwarta bezpośrednio z dowolnej strony kalendarza, na liście wyświetlane są wszystkie otwarte działania przydzielone użytkownikowi.
- Jeśli strona "Lista działań" została otwarta ze strony szczegółów rekordu, na liście wyświetlane są otwarte lub zamknięte działania powiązane z rekordem.

W przypadku otwarcia listy "Otwarte działania" ze strony szczegółów rekordu wyświetlane będą następujące działania:

- Wszystkie powiązane umówione spotkania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data i godzina ukończenia jest późniejsza niż data i godzina bieżąca.
- Wszystkie powiązane zadania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data ukończenia jest pusta.

Domyślnie rekordy na liście "Otwarte działania" są sortowane według pola "Data ukończenia". Rekordy, których pole "Data ukończenia" jest puste, są wyświetlane na końcu listy. Otwarte zadania są więc wyświetlane na końcu listy "Otwarte działania", poniżej wszystkich otwartych umówionych spotkań. W przypadku otwarcia listy "Otwarte działania" ze stron szczegółów rekordów pole "Data ukończenia" jest domyślnie niewidoczne, ale administrator firmy może dodać to pole do wyświetlanych pól listy.

W przypadku otwarcia listy "Zamknięte działania" ze strony szczegółów rekordu wyświetlane będą następujące działania:

- Wszystkie powiązane umówione spotkania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data i godzina ukończenia jest wcześniejsza niż data i godzina bieżąca
- Wszystkie powiązane zadania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data i godzina ukończenia jest wcześniejsza niż data i godzina bieżąca

UWAGA: Widoczność na stronie "Lista działań" jest ograniczona do tych rekordów, w przypadku których nazwa bieżącego użytkownika jest wyświetlana w polu "Właściciel", polu "Oddelegowany przez" lub na liście użytkowników.

Na stronie "Lista działań" można utworzyć nowe działania lub przejrzeć pobieżnie wiele działań. Można edytować pola miejscowo na stronie "Lista działań". Możliwe jest również wybranie działania do przejrzania, aktualizacji lub skasowania. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

Uzyskując dostęp do strony "Lista działań" ze stron kalendarza, można użyć rozwijanego menu, aby przejść do innej listy działań. Na liście rozwijanej znajdują się obie listy standardowe dostarczane z aplikacją oraz listy niestandardowe danej firmy.

UWAGA: Jeśli administrator firmy dodał użytkownika do grupy, na stronach kalendarza użytkownika jest wyświetlana karta "Zadania grupy".

W poniższej tabeli opisano czynności, które można wykonać z poziomu strony "Lista działań".

UWAGA: Jeśli dostęp do strony "Lista działań" został uzyskany przez stronę szczegółów rekordu, to niektóre z tych funkcji mogą nie być dostępne.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Dodać działania do rejestrów lub usunąć działania z rejestrów	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Wsadowy przydział rejestrów". Wykonać czynności opisane pod hasłem Przydzielanie rekordów do rejestrów (na stronie 1327).
Utworzyć nową listę działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Utwórz nową listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 75).
Tworzenie zadania	Na pasku tytułu "Lista działań" nacisnąć przycisk "Nowe zadanie". Na stronie edycji zadania wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Tworzenie umówionego spotkania	Na pasku tytułu "Lista działań" nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie". Na stronie edycji umówionego spotkania wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Skasować wszystkie rekordy z listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Kasowanie wsadowe". Wykonać czynności opisane pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 104).
Eksportowanie listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Eksportuj listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Eksportowanie rekordów z list (na stronie 83).
Wyszukać działanie (zadanie lub umówione)	Kliknąć na nagłówku kolumny "Temat" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku działań

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
spotkanie)	zaczynających się od numerów, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Zarządzać wszystkimi listami działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Zarządzanie listami". Wykonać czynności właściwe dla danego zadania, opisane pod hasłem Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 81).
Uszczegółowić kryteria wyszukiwania dla listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Uszczegóławianie listy". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 75).
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować jednocześnie grupę rekordów działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Aktualizacja masowa". Wykonać czynności opisane pod hasłem Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 88).
Aktualizowanie działania	Edytować pola wewnętrznie na stronie "Lista działań" lub wybrać działanie w celu otwarcia strony szczegółów. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 59).
Wyświetlić podzbiór działań (zadań lub umówionych spotkań)	Rozwinąć listę z paska tytułu "Lista działań", a następnie zmienić wybór ("Zadania ukończone", "Otwarte zadania", "Moje zadania" lub "Moje umówione spotkania").
Wyświetlić wszystkie działania (zadania i umówione spotkania)	Rozwinąć listę z paska tytułu "Lista działań", a następnie wybrać opcję "Wszystkie działania".

Standardowe listy działań

W poniższej tabeli opisano listy standardowe.

Lista działań	Filtry
Ukończone zadania	Zadania z datą ukończenia wypadającą w przeszłości
Zadania przekazane - ukończone	Zadania utworzone przez danego użytkownika i przypisane innym użytkownikom oraz z datą ukończenia wypadającą w przeszłości
Zadania przekazane - otwarte	Zadania utworzone przez danego użytkownika i przypisane innym użytkownikom oraz z datą ukończenia pustą lub wypadającą w przyszłości
Zadania przekazane - zaległe	Zadania utworzone przez danego użytkownika i przypisane innym użytkownikom, które są zaległe

Lista działań	Filtry
Moje działania	Wszystkie działania użytkownika, w tym zadania i umówione spotkania
Moje umówione spotkania	Wszystkie umówione spotkania użytkownika
Moje codzienne rozmowy	Rozmowy kontrolne, rozmowy dot. rekomendacji, rozmowy urodzinowe do wykonania dzisiaj
Moje otwarte zadania	Zadania użytkownika z niezaznaczonym polem wyboru "Ukończone" i terminem ukończenia w ciągu najbliższych 90 dni
Moje zadania	Wszystkie zadania użytkownika
Moje cotygodniowe rozmowy	Rozmowy kontrolne, rozmowy dot. rekomendacji, rozmowy urodzinowe do wykonania w tym tygodniu
Otwarte działania	Połączona lista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Zadania przydzielone do użytkownika, z datą ukończenia pustą lub wypadającą w przyszłości ■ Przyszłe umówione spotkania przypisane danemu użytkownikowi
Otwarte zadania	Zadania z niezaznaczonym polem wyboru "Ukończone" i terminem ukończenia w ciągu najbliższych 90 dni
Planowane wizyty	Planowane wizyty użytkownika UWAGA: Lista dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań

Wyświetlane działania można ograniczyć, wybierając listę filtrowaną. Lista filtrowana prezentuje podzbiór działań spełniających kryteria zapisane w ramach tej listy.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z ustanawianymi kryteriami. Można przejść do strony edycji zadania lub edycji umówionego spotkania i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie takie, jakie są używane w aplikacji. W przeciwnym razie filtrowana lista może nie wykrywać właściwych rekordów. Alternatywnym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. Przy wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie dostępne wartości z rozwijanych list.

Jak otworzyć listę filtrowaną działań

- 1 Kliknąć na karcie "Kalendarz".
- 2 Na stronie "Kalendarz" w sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
- 3 Na stronie "Lista działań" dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy.

Jak utworzyć listę filtrowaną działań

- 1 Kliknąć na karcie "Kalendarz".
- 2 Na stronie "Kalendarz" w sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
- 3 Na stronie "Lista działań" nacisnąć przycisk "Menu", po czym wybrać opcję "Zarządzanie listami".
- 4 Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista".
- 5 Wykonać instrukcje zawarte pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 75).

Oznaczanie zadań jako ukończone

Zadania można oznaczać jako ukończone. Ukończone zadanie pozostaje na pewnych listach, takich jak "Wszystkie działania" czy "Moje działania". Nie pozostaje jednak na stronie "Moja strona startowa".

Jeśli ukończone zadanie jest powiązane z rekordem, zostaje przeniesione z listy "Otwarte działania" na listę "Ukończone działania" na stronie szczegółów tego rekordu.

Jak oznaczyć zadanie jako ukończone

- 1 Wybrać zadanie.
Instrukcje dotyczące wybierania zadań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Oznacz jako ukończone".

Przydzielanie działań innemu pracownikowi

Można przydzielić działanie innemu pracownikowi, mając dostęp do edycji rekordu. Generalnie można edytować rekord, którego jest się właścicielem albo jeśli właściciel raportuje użytkownikowi. Poziomy dostęp mogą być jedna dostosowywane, aby ograniczać dostęp użytkownika.

Po przydzieleniu działania innemu pracownikowi automatycznie pojawia się ono na liście "Moje działania" lub "Moje zadania" nowego użytkownika. Nazwisko użytkownika, który dokonał przydzielenia, pojawia się w polu

"Delegujący" działania i użytkownik ten zachowuje prawo wglądu do rekordu. Przydzielone działania zachowują również wszystkie wcześniejsze powiązania dla danego działania. Można śledzić zadania przydzielone innym użytkownikom, korzystając z list rozwijanych "Zadania przekazane" na stronie "Lista działań".

Jak przydzielić działanie innemu pracownikowi

1 Należy wybrać działanie.

Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegół umówionego spotkania" umieścić kursor w polu "Właściciel" i kliknąć na ikonie wyszukiwania.

3 W oknie "Wyszukiwanie" należy kliknąć łącze "Wybierz" znajdujące za nazwą nowego właściciela.

Nazwisko nowego właściciela pojawi się w polu "Właściciel" na stronie "Szczegóły umówionego spotkania".

Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Na stronie "Wizyta - informacje szczegółowe" można wykonać następujące czynności:

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów oraz rejestrowanie informacji, takich jak omawiane produkty, pozostawione próbki oraz pozycje promocyjne i edukacyjne, przedyskutowane rozwiązania, a także powiązane osoby kontaktowe.
- Zapisywanie informacji w formie szablonu *Smart Call*. Szablon Smart Call jest przydatny podczas odwiedzania wielu klientów w tym samym celu, na przykład przy prowadzeniu rejestracji na badania kliniczne. Szablon można zachować jako prywatny lub publiczny (udostępnić go do użycia innym osobom).

Gdy szablon Smart Call jest stosowany w odniesieniu do nowej wizyty, większość zawartych w nim informacji (na przykład szczegóły produktów, informacje o przekazanych próbkach i pozycjach promocyjnych) automatycznie wypełnia nowy rekord. Inne pola, takie jak numery partii dotyczące przekazywanych próbek, nie są jednak zapisywane w ramach szablonu.

Po zastosowaniu szablonu Smart Call do wizyty można zaktualizować pozostałe pola w celu śledzenia szczegółów wizyty.

Jeśli administrator firmy dołączył do strony edycji podmiotu lub osoby kontaktowej pole "Data ostatniej wizyty", to jest ono automatycznie aktualizowane dla powiązanego podmiotu i wszystkich powiązanych osób kontaktowych. Aktualizacja ta jest przeprowadzana, gdy użytkownik zmieni status wizyty na "Zakończone" i zapisze rekord. Pole odzwierciedla datę i godzinę rozpoczęcia wizyty.

Więcej informacji dotyczących szablonów Smart Call jest dostępnych pod hasłem [Zarządzanie szablonami Smart Call](#) (na stronie 1641).

- Przesyłanie informacji o wizycie do użytku w procesie uzgadniania na potrzeby okresów magazynowych.

Po przesłaniu szczegółowych informacji o wizycie w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition są wykonywane następujące operacje:

- Ustawienie wartości "Przesłane" jako statusu działania dla wizyty.
- Zablokowanie rekordów "Szczegóły wizyty" o statusie "Przesłane" w celu uniemożliwienia ich skasowania lub wprowadzenia jakichkolwiek zmian. Informacje o blokowaniu rekordów na potrzeby rekordów działania wizyty znajdują się w publikacji Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Utworzenie transakcji rozchodu, która jest używana w procesie uzgadniania okresu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod następującymi hasłami [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 498), [Proces uzgadniania magazynu](#) (na stronie 502), [Wyświetlanie transakcji wydatków](#) (zob. ["Wyświetlanie transakcji rozchodowych"](#) na stronie 518).

Jak śledzić wizytę (wizytę handlową) u klienta?

- 1 Przejść do strony domowej "Podmioty" lub "Osoby kontaktowe".

- 2 Wybrać podmiot (lub osobę kontaktową) będący celem wizyty.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

UWAGA: Można zaplanować wizytę (wizytę handlową) dla maksymalnie 25 klientów jednocześnie za pomocą funkcji planowania wielu wizyt aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla wielu klientów znajduje się pod hasłem [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 141).

- 3 Na stronie "Szczegóły podmiotu" lub "Dane osoby kontaktowej" przejść do sekcji "Wizyty" i nacisnąć przycisk "Nowa wizyta" lub "Automatyczne połączenie", aby utworzyć nowy rekord wizyty.

UWAGA: Jeśli sekcja "Wizyty" nie jest widoczna na stronie szczegółów użytkownika, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Wizyty" do układu strony. Jeśli opcja dodania tej sekcji do układu strony nie jest dostępna, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- Naciśnięcie przycisku "Nowa wizyta" powoduje przejście na stronę "Edycja wizyty", gdzie należy ręcznie wpisać większość informacji do rekordu nowej wizyty.

Sprawdzić, czy w polu "Typ" określono wartość "Wizyta". W przeciwnym razie użytkownikowi nie zostaną udostępnione następujące powiązane pozycje: "Przekazane próbki", "Materiały promocyjne", "Szczegóły produktów".

- Naciśnięcie przycisku "Automatyczne połączenie" powoduje przejście na stronę "Szczegóły wizyty", gdzie automatycznie wypełniane są następujące dane pól w nowym rekordzie wizyty:
 - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
 - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
 - Pole "Temat" ma wartość "Zautomatyzowana wizyta" i wyświetla się w nim nazwa podmiotu lub nazwisko osoby kontaktowej.
 - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

OSTRZEŻENIE: Aplikacja Oracle CRM On Demand Klienci aplikacji Life Sciences nie mogą podejmować prób wyłączania lub dostosowywania ustawienia Typ=Wizyta.

4 Na stronie "Edycja wizyty" lub "Szczegóły wizyty" wykonać następujące czynności:

Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacją z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

a Wpisać lub zaktualizować informacje.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Pola niestandardowe zdefiniowane przez administratora firmy są zapisywane w szablonie Smart Call.

Pole	Opis
Wizyta - informacje kluczowe	
Temat	Limit 100 znaków. Nazwa szablonu Smart Call.
Główna osoba kontaktowa	<p>Automatycznie wypełniane i tylko do odczytu.</p> <p>Jeśli ta wizyta (bądź rozmowa) jest powiązana zarówno z podmiotem, jak i osobą kontaktową, to rekord wizyty (rozmowy) pojawia się jako powiązana informacja na stronach szczegółów podmiotu i osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Podmiot	<p>Automatycznie wypełniane i tylko do odczytu.</p> <p>Jeśli ta wizyta (bądź rozmowa) jest powiązana zarówno z podmiotem, jak i osobą kontaktową, to rekord wizyty (rozmowy) pojawia się jako powiązana informacja na stronach szczegółów podmiotu i osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Adres	<p>Pełny adres uzyskany z poszczególnych pól adresowych rekordu podmiotu lub osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Smart Call	<p>Jeśli rola użytkownika zawiera odpowiednie uprawnienie, można wybrać szablon Smart Call.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>

Pole	Opis
Status	<p>Status wizyty może być następujący: Przydzielone, Ukończone, Odroczone, Połączenie przych., W czacie, W toku, Nierozpoczęte, Planowane, Podpisane, Przesłane, Oczekiwanie na kogoś innego.</p> <p>Jeśli status ma wartość "Planowane", wizyta pojawia się w kalendarzu, wyróżniona czerwoną czcionką, oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronach kalendarza. Aby użytkownik mógł zobaczyć planowane wizyty w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronie kalendarza, jego rola musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Waluta działania	Jeśli administrator firmy włączył tę funkcję, można wybrać inną walutę w celu przekształcenia ceny na inną walutę
Cel	Limit 1 500 znaków.
Godzina rozpoczęcia	<p>Data i godzina rozpoczęcia wizyty. Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 12:00.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Czas trwania	<p>Wartość obliczana (w minutach) na podstawie godziny rozpoczęcia i zakończenia.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Godzina zakończenia	<p>Domyślnie jest to godzina rozpoczęcia plus 30 minut.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Typ	<p>Wizyta, Korespondencja, Demonstracja, E-mail, Zdarzenie, Faks, Spotkanie, Osobiste, Prezentacja, Inne lub Zadania do wykonania.</p> <p>Aby wykonać czynności związane z zarządzaniem próbkami, należy wybrać opcję "Wizyta".</p>
Typ wizyty	<p>W zależności od typu wizyty jest wyświetlana wartość "Wizyta u podmiotu", "Wizyta u lekarza/pracownika służby zdrowia" lub "Wizyta ogólna". Tylko do odczytu.</p> <p>Aby wykonać czynności związane z zarządzaniem próbkami, typ wizyty musi mieć wartość "Wizyta u podmiotu" lub "Wizyta u lekarza/pracownika służby zdrowia".</p>
Nr odniesienia	<p>Pole tekstowe, które może być używane do przechowywania numeru odniesienia do powiązanego elementu, takiego jak podpisany dokument.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Informacje dodatkowe	
Koszt	UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Pokwitowanie	UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Prywatne	UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Opis	Limit 16 350 znaków.
Następna wizyta	Limit 1 500 znaków. UWAGA: To pole <i>nie</i> jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

5 Zapisać rekord i, w razie potrzeby, dodać do rekordu wizyty pozycje linii.

- Na stronie "Edycja wizyty" nacisnąć przycisk "Zapisz", następnie na stronie "Szczegóły wizyty" dodać pozycje linii do wizyty.
- Na stronie "Szczegóły wizyty" dodać pozycje linii do wizyty, następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty i o zapisywaniu informacji o wizycie znajduje się w opisie kolejnych zadań.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o szczegółach produktu z rekordem wizyty.

Jak powiązać szczegółowe informacje o produkcie z rekordem wizyty?

1 Na stronie "Szczegóły wizyty" przejść do sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" lub "Szczegóły produktów".

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie "Szczegóły wizyty", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli opcja dodania tej sekcji do układu strony nie jest dostępna, skontaktować się administratorem firmy.

- a** W sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" wprowadzić wymagane informacje w polach "Wskazanie", "Priorytet" (opcjonalnie) oraz "Problemy" (opcjonalnie).

Na liście produktów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Szczegóły produktów", które zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu i są aktywne w bieżącym dniu.

- b** W sekcji "Szczegóły produktów" nacisnąć przycisk "Nowy" i wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji szczegółów produktów.

UWAGA: Pola "Szczegóły produktu" są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Szczegóły produktu	— informacje kluczowe

Pole	Opis
Kategoria produktu	<p>Kategoria produktu zgodnie z tym, co zostało zdefiniowane przez administratora produktu w firmie (tylko do wyświetlania). Przykładowe kategorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów
Produkt	<p>Nazwa produktu (np. urządzenie medyczne) omówionego z klientem lub mu przedstawionego. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania (pole wymagane).</p> <p>UWAGA: Z rekordem wizyty można powiązać wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" lub "Szczegóły produktów", które zostały przydzielone do przedstawiciela handlowego, znajdują się w jego magazynie (w przypadku próbek i materiałów promocyjnych) i są aktywne w dniu bieżącej wizyty.</p> <p>Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy (na stronie 1627) i Pola produktu (na stronie 532).</p>
Priorytet	Pole opcjonalne do użytku klienta.
Wskazanie	Warunek zastosowania produktu. Na przykład: alergia, astma, arytmia, niewydolność serca itp. Wskazanie należy wybrać z listy rozwijanej. (Wymagane).
Problemy	Pole opcjonalne do użytku klienta. Na przykład: efekty uboczne, skuteczność, koszt w stosunku do leków niezastrzeżonych, cena itd. Problem należy wybrać z listy rozwijanej.

1 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii "Szczegóły produktów" do rekordu wizyty.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty.

Jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty?

1 Na stronie szczegółów wizyty przejść do sekcji "Próbki dostępne do przekazania" lub "Przekazane próbki".

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie szczegółów wizyty, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli opcja dodania tej sekcji do układu strony nie jest dostępna, należy skontaktować się administratorem firmy.

a W sekcji "Dostępne próbki do przekazania" wprowadzić wymagane informacje w polu "Ilość".

Na liście produktów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", które zostały umieszczone w magazynie przedstawiciela handlowego i znajdują się w tym magazynie.

- b** W sekcji "Przekazane próbki" nacisnąć przycisk "Nowe" i wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji przekazanych próbek.

UWAGA: Podczas tworzenia nowego rekordu wizyty z szablonu Smart Call pola przekazanych próbek są kopiowane do nowego rekordu, z *wyjątkiem* numeru partii.

Pole	Opis
Przekazane próbki - informacje kluczowe	
Kategoria produktu	Kategoria produktu zgodnie z tym, co zostało zdefiniowane przez administratora produktu w firmie (tylko do wyświetlania). Przykładowe kategorie: <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów
Produkt	Nazwa produktu (na przykład nowego leku wprowadzanego na rynek), którego próbka została przekazana osobie kontaktowej. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania (pole wymagane). <p>UWAGA: Z rekordem wizyty można powiązać wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" lub "Szczegóły produktów", które zostały przydzielone do przedstawiciela handlowego, znajdują się w jego magazynie (w przypadku próbek i materiałów promocyjnych) i są aktywne w dniu bieżącej wizyty.</p> <p>Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy (na stronie 1627) i Pola produktu (na stronie 532).</p>
Nr partii	Numer partii wybranej próbki produktu. <p>UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy numery partii służą do śledzenia próbek w magazynie. Podczas dodawania lub aktualizacji rekordu "Przekazanie próbek" w to pole można wprowadzić tylko partie próbek, dla których zaznaczono pole wyboru "Magazyn wg partii". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 538) i Pola partii próbek (na stronie 541).</p>
Ilość	Liczba próbek przekazanych osobie kontaktowej. Musi być liczbą od 1 do 9998.

1 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii "Przekazane próbki" do rekordu wizyty. Więcej informacji o przekazanych próbkach znajduje się pod hasłem [Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#) (na stronie 520).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak połączyć materiały promocyjne, edukacyjne i inne materiały marketingowe z rekordem wizyty.

Jak połączyć materiały promocyjne, edukacyjne i inne materiały marketingowe z rekordem wizyty?

- 1 Na stronie szczegółów wizyty przejść do sekcji "Materiały promocyjne dostępne do przekazania" lub "Materiały promocyjne".

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie szczegółów wizyty, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli opcja dodania tej sekcji do układu strony nie jest dostępna, należy skontaktować się administratorem firmy.

- a W sekcji "Materiały promocyjne dostępne do przekazania" wprowadzić wymagane informacje w polu "Ilość".

Na liście materiałów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane materiały promocyjne", które zostały umieszczone w magazynie przedstawiciela handlowego i znajdują się w tym magazynie.

- b W sekcji "Materiały promocyjne" nacisnąć przycisk "Nowe" i wprowadzić wymagane informacje na stronie "Przekazane materiały promocyjne — edycja".

UWAGA: Pola dotyczące pozycji promocyjnej są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Przekazane pozycje promocyjne - informacje kluczowe	
Produkt	Nazwa pozycji promocyjnej (np. pióro, piłka golfowa) lub edukacyjnej (np. oficjalny dokument lub podręcznik) przekazanej osobie kontaktowej. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania (pole wymagane). UWAGA: Z rekordem wizyty można powiązać wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" lub "Szczegóły produktów", które zostały przydzielone do przedstawiciela handlowego, znajdują się w jego magazynie (w przypadku próbek i materiałów promocyjnych) i są aktywne w dniu bieżącej wizyty. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy (na stronie 1627) i Pola produktu (na stronie 532).
Ilość	Liczba pozycji promocyjnych lub edukacyjnych przekazanych osobie kontaktowej. Musi być liczbą od 1 do 9998.
Maks. na przydział	Maksymalna ilość pozycji promocyjnych dozwolona do przekazania w okresie przydziału.
Kategoria produktu	Kategoria produktu zgodnie z tym, co zostało zdefiniowane przez administratora produktu w firmie (tylko do wyświetlania). Przykładowe kategorie: <ul style="list-style-type: none">■ Przekazane próbki■ Przekazywane materiały promocyjne■ Szczegóły produktów
Data wizyty	Data wizyty u klienta (tylko do wyświetlania).

Pole	Opis
Maks. na wizytę	Maksymalna ilość pozycji promocyjnych dozwolona do przekazania podczas wizyty (tylko do wyświetlania).
Obliczona suma ilości przydziału	Łączna liczba pozycji promocyjnych przekazanych w okresie przydziału (tylko do wyświetlania).

1 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii "Materiały promocyjne" do rekordu wizyty. W poniższej procedurze przedstawiono, jak zapisać dane wizyty jako szablon.

Jak zapisać w formie szablonu informacje o wizycie?

- Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć odpowiedni przycisk:
 - Zapisz jako prywatny szablon Smart Call**, aby szablon pozostawał tylko do użytku bieżącego użytkownika.
 - Zapisz jako publiczny szablon Smart Call**, aby szablon został dodany do listy szablonów, z których mogą korzystać inni użytkownicy.

UWAGA: Każde naciśnięcie tego przycisku powoduje zapisanie rekordu jako osobnego szablonu Smart Call. W aplikacji pozostaje otwarta bieżąca strona.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak przesłać szczegóły wizyty na potrzeby śledzenia magazynu.

Jak przesłać informacje ze strony "Szczegóły wizyty" na potrzeby śledzenia magazynu?

- Po wprowadzeniu i zapisaniu informacji na stronie szczegółów wizyty nacisnąć przycisk "Prześlij" (w górnej części strony szczegółów wizyty) w celu przesłania informacji jako transakcji rozchodu użytej do przetwarzania zarządzania próbkami.

Planowanie wielu wizyt

Planowaną wizytę dla co najmniej jednego klienta można utworzyć w następujący sposób:

- Na stronie "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" za pomocą statusu "Planowane".
Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla klienta na stronach "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. ["Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów"](#) na stronie 133).
- Na stronie "Lista podmiotów" lub "Lista osób kontaktowych" za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt".
Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla wielu klientów na stronach "Lista podmiotów" lub "Lista osób kontaktowych" za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" można znaleźć w następujących procedurach.

Podczas planowania wizyt należy pamiętać o następujących aspektach:

- Po zmianie statusu wizyty na "Planowane" wizyta jest wyróżniana w kalendarzu za pomocą czcionki w kolorze czerwonym i wyświetlana w sekcji "Planowane wizyty" na stronie kalendarza.

W sekcji "Planowane wizyty" wyświetlane są w kolejności chronologicznej planowane wizyty przedstawiciela handlowego z najbliższych dwóch tygodni. Dostępne są następujące informacje o każdej planowanej wizycie: data i godzina rozpoczęcia wizyty, pora dnia, temat, osoba kontaktowa do odwiedzenia i inne dane adresowe osoby kontaktowej.

W sekcji "Planowane wizyty" stosowane jest następujące kodowanie kolorami:

- Zaległe planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przeszłości są oznaczone czcionką w kolorze czerwonym.
- Nadchodzące planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przyszłości są wyświetlane czcionką w kolorze niebieskim.

UWAGA: Aby sekcja "Planowane wizyty" była wyświetlana na stronie "Kalendarz", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".

- Jeśli status wizyty zostanie zmieniony na inny niż "Planowane", wizyta jest wyświetlana w kalendarzu czcionką w kolorze niebieskim.

Funkcja "Planowanie wielu wizyt" w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwia jednoczesne utworzenie planowanych wizyt dla 25 klientów. W celu utworzenia planowanej wizyty dla wielu osób kontaktowych należy użyć następującej procedury.

Jak utworzyć jednocześnie planowaną wizytę dla wielu osób kontaktowych

- 1 Przejść na stronę startową "Osoby kontaktowe".
- 2 W sekcji "Listy osób kontaktowych" wybrać żądaną listę osób kontaktowych.
- 3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" nacisnąć przycisk "Menu", a następnie wybrać polecenie "Planowanie wielu wizyt".
- 4 Na stronie "Planowane wizyty" wprowadzić następujące informacje o osobach kontaktowych, które mają być uwzględnione w operacji planowania wielu wizyt:
 - Wprowadzić dzień tygodnia, w którym wizyta ma być zaplanowana.
Dostępne są następujące wartości: "Niedziela", "Poniedziałek", "Wtorek", "Środa", "Czwartek", "Piątek" i "Sobota".
 - Wprowadzić najlepszy termin wizyty.
Dostępne są następujące opcje: "Wczesny poranek" (od 7:00 do 9:00), "Rano" (od 9:00 do 11:00), "Środek dnia" (od 11:00 do 13:00), "Wczesne popołudnie" (od 13:00 do 15:00), "Popołudnie" (od 15:00 do 17:00), "Wczesny wieczór" (od 17:00 do 19:00), "Późny wieczór" (od 19:00 do 21:00) i "Późna noc" (od 21:00 do 23:00).
- 5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Wszystkie planowane wizyty są wyróżnione w kalendarzu czcionką w kolorze czerwonym i są wyświetlane w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", o ile rola użytkownika zawiera

uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". Nad kalendarzem wyświetlany jest komunikat informujący o liczbie utworzonych planowanych wizyt.

- 6 Kliknąć właściwe łącze w kalendarzu lub właściwe łącze "Temat" w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", aby otworzyć stronę "Szczegóły wizyty".

W przypadku każdego nowego rekordu wizyty tworzonego za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" automatycznie wypełniane są następujące pola danych:

- Pole "Status" ma wartość "Planowane".
- Pole "Data rozpoczęcia" jest wypełniane wartością będącą połączeniem wartości pól "Dzień tygodnia" i "Najlepszy termin wizyty".
- Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
- W polu "Temat" wstawiana jest wartość składająca się z ciągu tekstowego "Rozmowa z lekarzem/pracownikiem służby zdrowia" oraz wartości pola "Nazwisko osoby kontaktowej", jeśli wizyty zostały utworzone z listy osób kontaktowych, lub ciągu tekstowego "Wizyta u podmiotu" oraz wartości pola "Nazwa podmiotu", jeśli wizyty zostały utworzone z listy podmiotów.
- Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

- 7 Wprowadzić lub zaktualizować informacje w pozostałych polach na stronie "Szczegóły wizyty", zgodnie z wymaganiami.

Aby na przykład wypełnić rekord nowej wizyty informacjami z istniejącego szablonu Smart Call, należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się obok pola "Szablon Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

Więcej informacji o polach na stronie "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#) na stronie 133).

- 8 W razie potrzeby dodać pozycje linii do rekordu wizyty, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Rekord wizyty można powiązać z szczegółowymi informacjami o produkcie, informacjami o przekazanych próbkach i materiałach promocyjnych. Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#) na stronie 133).

Aby utworzyć planowane wizyty dla wielu podmiotów, należy użyć następującej procedury.

Jak utworzyć jednocześnie planowaną wizytę dla wielu podmiotów

- 1 Przejść na stronę startową "Podmioty".
- 2 W sekcji "Listy podmiotów" wybrać żądaną listę podmiotów.
- 3 Na stronie "Lista podmiotów" nacisnąć przycisk "Menu", a następnie wybrać polecenie "Planowanie wielu wizyt".
- 4 Na stronie "Planowane wizyty" wprowadzić następujące informacje o podmiotach, które mają być uwzględnione w operacji planowania wielu wizyt:

- Wprowadzić dzień tygodnia, w którym wizyta ma być zaplanowana.

Dostępne są następujące wartości: "Niedziela", "Poniedziałek", "Wtorek", "Środa", "Czwartek", "Piątek" i "Sobota".

- Wprowadzić najlepszy termin wizyty.

Dostępne są następujące opcje: "Wczesny poranek" (od 7:00 do 9:00), "Rano" (od 9:00 do 11:00), "Środek dnia" (od 11:00 do 13:00), "Wczesne popołudnie" (od 13:00 do 15:00), "Popołudnie" (od 15:00 do 17:00), "Wczesny wieczór" (od 17:00 do 19:00), "Późny wieczór" (od 19:00 do 21:00) i "Późna noc" (od 21:00 do 23:00).

5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Wszystkie planowane wizyty są wyróżnione w kalendarzu czcionką w kolorze czerwonym i są wyświetlane w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". Nad kalendarzem wyświetlany jest komunikat informujący o liczbie utworzonych planowanych wizyt.

6 Kliknąć właściwe łącze w kalendarzu lub właściwe łącze "Temat" w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", aby otworzyć stronę "Szczegóły wizyty".

W przypadku każdego nowego rekordu wizyty tworzonego za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" automatycznie wypełniane są następujące pola danych:

- Pole "Status" ma wartość "Planowane".
- Pole "Data rozpoczęcia" jest wypełniane wartością będącą połączeniem wartości pól "Dzień tygodnia" i "Najlepszy termin wizyty".
- Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
- W polu "Temat" wstawiana jest wartość składająca się z ciągu tekstowego "Rozmowa z lekarzem/pracownikiem służby zdrowia" oraz wartości pola "Nazwisko osoby kontaktowej", jeśli wizyty zostały utworzone z listy osób kontaktowych, lub ciągu tekstowego "Wizyta u podmiotu" oraz wartości pola "Nazwa podmiotu", jeśli wizyty zostały utworzone z listy podmiotów.
- Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

7 Wprowadzić lub zaktualizować informacje w pozostałych polach na stronie "Szczegóły wizyty", zgodnie z wymaganiami.

Aby na przykład wypełnić rekord nowej wizyty informacjami z istniejącego szablonu Smart Call, należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się obok pola "Szablon Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

Więcej informacji o polach na stronie "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133).

8 W razie potrzeby dodać pozycje linii do rekordu wizyty, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Rekord wizyty można powiązać z szczegółowymi informacjami o produkcie, informacjami o przekazanych próbkach i materiałach promocyjnych. Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133)
- [Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#) (na stronie 520)

Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości

Odpowiedź na wiadomość to reakcje audytorium podczas prezentacji planu komunikatów w określonym okresie. Reakcje mierzone są na podstawie kliknięć lub dotknięć tabletu dokonanych przez osobę prezentującą. Reakcje takie gromadzone są w sposób ciągły przez cały czas realizowania planu komunikatów i śledzone według czasu i konkretnych pozycji planu komunikatów. Więcej informacji o planach komunikatów znajduje się pod hasłem [Plany komunikatów](#) (na stronie 549).

Wyświetlane odpowiedzi na wiadomości są pobierane i wypełniane na podstawie danych z oprogramowania do dostarczania spersonalizowanej zawartości (Personalized Content Delivery, PCD). Odpowiedzi, które odnoszą się do interakcji zachodzących w przeszłości, muszą być wyświetlane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Uprawnienia do modyfikowania tych odpowiedzi mogą być przyznawane tylko administratorom, którzy są upoważnieni do wstecznego przystosowywania odpowiedzi na plan komunikatów.

Aby można było pracować ze stronami "Odpowiedź na wiadomość", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak przystosować odpowiedź na wiadomość?

- 1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów rozwiązania przejść do obszaru "Odpowiedzi na wiadomości" i nacisnąć przycisk "Nowa".

UWAGA: Jeśli na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów rozwiązania nie widać obszaru "Odpowiedzi na wiadomości", należy dodać ten obszar w sposób opisany pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683) lub skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 W razie potrzeby przejrzeć i przystosować następujące pola na stronie edycji odpowiedzi na wiadomości.

Pole	Opis
Odpowiedź na wiadomość — informacje kluczowe	
Plan komunikatów	Plan komunikatów prezentowany w związku z daną odpowiedzią na wiadomość. Aby wybrać istniejący plan komunikatów, należy kliknąć na ikonie selektora.
Sekwencja	Numer kolejny planu komunikatów związanego z daną odpowiedzią (pole wymagane).
Pozycja planu komunikatów	Pole to służy do identyfikacji konkretnej pozycji planu komunikatów, która wyświetlana jest w ramach planu

Pole	Opis
	komunikatów.
Rozwiązanie	Plik multimedialny lub graficzny stanowiący przedmiot odpowiedzi (pole wymagane).
Odpowiedź	Wstępnie skonfigurowane wartości odpowiedzi są następujące: "Kontynuacja dyskusji", "Potrzebne dane", "Zaakceptowane", "Brak zainteresowania" lub "Odrzucone". Wybrać wartość z listy rozwijanej (pole wymagane).
Uwagi	Dodatkowe informacje opisowe na temat odpowiedzi.
Sekcja	Składnik pozycji prezentacji (np. wykres), który osoba prezentująca może uaktywnić podczas prezentacji. Składnik ten stanowi przedmiot danej odpowiedzi.
Godzina rozpoczęcia	Początek okresu udzielania odpowiedzi, w którym otrzymano pierwszą odpowiedź. Aby wprowadzić zmiany, należy kliknąć ikonę kalendarza oraz wybrać datę i godzinę rozpoczęcia. (Pole wymagane).
Godzina zakończenia	Koniec okresu udzielania odpowiedzi, w którym otrzymano ostatnią odpowiedź. Aby wprowadzić zmiany, należy kliknąć ikonę kalendarza oraz wybrać datę i godzinę zakończenia. (Pole wymagane).
Czas trwania	Okres (w sekundach) między godziną rozpoczęcia i godziną zakończenia.
Nawiązanie	Osoba prezentująca wybiera to pole wyboru podczas prezentowania planu komunikatów, aby zaznaczyć, że dla konkretnej części planu komunikatów zgłoszono prośbę o dalsze działania (prośba o dalsze działania może np. dotyczyć przesłania materiałów drukowanych). Pole to jest wymagane i domyślnie nie jest wybrane.

- 3 Jeśli wprowadzono zmiany, zapisać rekord.

Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami

Aby zaplanować umówione spotkanie i poinformować inne osoby, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Utworzyć umówione spotkanie.
- 2 Zaprosić osoby kontaktowe i użytkowników.

Po zaplanowaniu umówionego spotkania z innymi osobami w aplikacji zostaną wyróżnione:

- **Osoby kontaktowe.** Klienci, partnerzy i wszyscy umieszczeni na liście w informacjach o firmie jako rekordu osoby kontaktowej.

■ **Użytkownicy.** Użytkownicy aplikacji Oracle CRM On Demand z danej firmy.

3 Sprawdzić dostępność użytkowników

Można sprawdzić dostępność użytkowników, ale nie osób kontaktowych, z powodu braku dostępu do kalendarzy znajdujących się poza aplikacją.

UWAGA: Aby można było wykonać ten krok, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

4 Wysłać powiadomienie o umówionym spotkaniu do wszystkich zaproszonych.

Aby dodać zaproszonych do umówionego spotkania

1 Utworzyć umówione spotkanie; wprowadzić informacje o spotkaniu i zapisać rekord.

2 Na stronie szczegółów umówionego spotkania przewinąć w dół do sekcji "Osoby kontaktowe" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoba kontaktowa" i "Użytkownik" do układu strony. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów \(na stronie 683\)](#).

3 W oknie "Wyszukiwanie" zaznaczyć istniejącą osobę kontaktową lub nacisnąć przycisk "Nowa" i utworzyć rekord osoby kontaktowej.

Wybrane osoby kontaktowe są wyświetlane w kolejności alfabetycznej.

4 Nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Aby zmienić osobę kontaktową pojawiającą się jako "Główna osoba kontaktowa", należy kliknąć łącze "Edytuj" poniżej umówionego spotkania na stronie "Kalendarz". Na stronie "Edycja umówionego spotkania" należy kliknąć ikonę wyszukiwania poniżej pola "Główna osoba kontaktowa", wybrać nową główną osobę kontaktową i nacisnąć przycisk "Zapisz". Główna osoba kontaktowa pojawi się w podsumowaniu kalendarza. Nowa główna osoba kontaktowa jest również dodawana do sekcji "Osoby kontaktowe" na stronie "Szczegół umówionego spotkania", jeśli jeszcze nie była tam wyświetlana.

5 Na stronie szczegółów umówionego spotkania przewinąć w dół do sekcji "Użytkownicy" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

6 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać użytkowników, którzy mają być zaproszeni na spotkanie.

Lista wyświetlona w oknie "Wyszukiwanie" zawiera wszystkich użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie.

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak sprawdzić dostępność użytkowników

1 Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Dostępność dla użytkownika".

Aby był wyświetlany przycisk "Dostępność dla użytkownika", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

W połączonym kalendarzu wyświetlana jest lista użytkowników i ich kalendarzy. Wiersze dla użytkowników, którzy nie współużytkują swoich kalendarzy, są wyświetlane jako puste paski.

Aby wyświetlić informacje o zajętości widoczne w kalendarzu, należy wskazać myszą umówione spotkanie.

- 2 Aby wyświetlić dostępność innego dnia, można:
 - Kliknąć na strzałki w nagłówku kalendarza, aby przewinąć do poprzedniego lub następnego dnia
 - Kliknąć na ikonie w nagłówku kalendarza
- 3 Zaktualizować datę umówionego spotkania i godzinę, jeśli to konieczne.
- 4 Zapisać rekord.

OSTRZEŻENIE: Utworzenie spotkania nakładającego się na inne spotkanie nie powoduje wyświetlenia komunikatu ostrzegawczego.

Aby wysłać powiadomienie e-mailowe do zaproszonych (osób kontaktowych i użytkowników)

- 1 Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Wyślij wiadomość e-mail".
- 2 Otworzy się wiadomość e-mail z następującymi informacjami:
 - **Do.** Zaproszeni (osoby kontaktowe i użytkownicy)
Jeśli na liście jest więcej niż 70 zaproszonych, wiadomość e-mail jest też wysyłana do pozostałych zaproszonych, ale ich adresy e-mail nie pojawiają się w wierszu Do.
 - **Temat.** Wyrażenie *Umówione spotkanie*, a po nim wartości pól temat, lokalizacja, data, godzina początkowa, data i godzina końcowa.

Wyświetlanie kalendarzy innych osób

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Można wyświetlić:

- Kalendarz innego użytkownika
Użytkownik może wyświetlić indywidualne kalendarze innych użytkowników z grupy (będąc jej członkiem) lub osób podlegających mu bezpośrednio, a także kalendarze innych użytkowników, którzy jawnie współużytkują swoje kalendarze.
- Kalendarz grupy (jako członek tej grupy), który stanowi połączenie kalendarzy wszystkich członków grupy - w widoku pojedynczego kalendarza.

UWAGA: Użytkownicy są wyświetlani na listach w kolejności alfabetycznej. Jeśli lista zawiera więcej niż dziesięciu użytkowników, należy przewinąć listę, aby wyświetlić dodatkowych użytkowników kalendarzy.

Więcej informacji o grupach znajduje się pod hasłem [Zarządzanie grupami](#) (na stronie 1331).

■ Niestandardowe widoki, stanowiące połączenie kalendarzy innych użytkowników

Można na przykład pracować nad projektem z bardzo krótkim terminem, razem z kilkoma użytkownikami pełniącymi inne funkcje. Skonfigurowanie widoku niestandardowego, obejmującego kalendarz tylko dla tych użytkowników, umożliwia wyświetlenie harmonogramu tych użytkowników w pojedynczym widoku. Po skonfigurowaniu niestandardowego widoku kalendarza można dodać do widoku następujących użytkowników:

- Użytkownicy należący do grupy bieżącego użytkownika (o ile jest członkiem grupy)
- Użytkownicy jawnie współużytkujący swoje kalendarze z bieżącym użytkownikiem lub z jednym z jego podwładnych

Więcej informacji na temat konfiguracji niestandardowych widoków kalendarzy znajduje się pod hasłem [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 151).

W kalendarzach wyświetlane są godziny według lokalnej strefy czasowej, od 7:00 do 19:00. Tylko zaproszeni i właściciele umówionych spotkań mogą wyświetlać szczegóły prywatnych umówionych spotkań.

Jak wyświetlić kalendarz innego użytkownika

- 1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Użytkownik", jeśli to konieczne.
- 2 Na pasku tytułu kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie kliknąć nazwisko użytkownika w oknie wyszukiwania.

Kalendarz tego użytkownika wypełni widok "Użytkownik".

UWAGA: Tylko użytkownicy, którzy współużytkują kalendarze oraz są członkami grupy bieżącego użytkownika będą dostępni i będzie można ich zaznaczyć.

Jak szybko wrócić do swojego kalendarza

- Nacisnąć przycisk "Mój kalendarz" na pasku tytułu.

Jak wyświetlić połączone kalendarze dla wszystkich członków grupy

- 1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Grupa".
- 2 W połączonym kalendarzu można:
 - Wybrać nazwę użytkownika, aby przejść do jego osobistego kalendarza.
 - Wybrać datę, aby przejść do widoku grupy dla tego dnia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące niestandardowych widoków kalendarza są zawarte w następującym temacie:

[Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 151)

Strona "Ustawienia kalendarza"

Aby wyświetlić instrukcje, należy kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie, które można wykonać z poziomu strony "Ustawienia kalendarza":

- [Udostępnianie swojego kalendarza](#) (na stronie 150)
- [Ustawianie domyślnego widoku kalendarza](#) (na stronie 150)
- [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 151)

Uwaga: Kalendarz działa tylko zgodnie z gregoriańskim systemem kalendarzowym. Nie można go skonfigurować dla innych systemów kalendarzowych.

Udostępnianie swojego kalendarza

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Aby umożliwić dostęp do swojego kalendarza osobom spoza własnej grupy, należy jawnie udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi.

Jak udostępnić kalendarz

- 1 Na stronie kalendarza kliknąć na łączu "Konfiguracja kalendarza".
- 2 Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Współużytkowanie kalendarza".
Jeśli użytkownik jest członkiem grupy, w sekcji "Współużytkowanie domyślne" wyświetleni zostaną członkowie grupy użytkownika.
- 3 W sekcji "Moja lista współużytkowania kalendarza" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 4 Na stronie "Współużytkowany kalendarz" zaznaczyć użytkowników, którym ma być udostępniony kalendarz.
- 5 Zapisać dokonane zmiany.

Ustawianie domyślnego widoku kalendarza

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Można ustawić, który domyślny widok ma być wyświetlany po każdym kliknięciu karty "Kalendarz".

Jak ustawić swój domyślny widok kalendarza?

- 1** Na stronie kalendarza nacisnąć przycisk "Konfiguracja kalendarza".
- 2** Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Domyślny widok kalendarza".
- 3** Na stronie "Domyślne ustawienia kalendarza" wybrać widok kalendarza.
- 4** Zapisać dokonane zmiany.

Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Każdy członek grupy, którego rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza", może automatycznie przejrzeć zbiorczy kalendarz będący sumą kalendarzy wszystkich członków grupy w jednym widoku kalendarza. Ponadto możliwe jest także konfigurowanie innych widoków kalendarza zbiorczego, aby zaspokoić indywidualne potrzeby. Aby skonfigurować widoki kalendarzy zbiorczych, należy dodać widok niestandardowy.

Pewien użytkownik może na przykład współpracować nad specjalnym projektem krótkoterminowym z wieloma innymi użytkownikami pełniącymi różne funkcje. Skonfigurowanie widoku niestandardowego zawierającego kalendarze tylko tych użytkowników umożliwiłoby mu przeglądanie harmonogramu tych użytkowników na jednym widoku. Konfigurując niestandardowy widok kalendarza, można dodać do widoku następujących użytkowników:

- Użytkownicy należący do grupy bieżącego użytkownika (o ile jest członkiem grupy)
- Użytkownicy jawnie udostępniający swoje kalendarze bieżącemu użytkownikowi

UWAGA: Widoki niestandardowe nie pozwalają na zmianę początkowego dnia tygodnia ani godziny rozpoczęcia dnia.

Jak dodać niestandardowy widok kalendarza

- 1** Na stronie kalendarza kliknąć na łączu "Konfiguracja kalendarza".
- 2** Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Zarządzanie widokami grup".
Na stronie "Zarządzanie widokami", w sekcji "Widoki standardowe" zostanie wyświetlona nazwa grupy.
- 3** Nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 4** Na stronie "Zarządzanie widokami" wpisać nazwę i opis widoku.

UWAGA: Nie można wybrać całej grupy, aby współużytkować z nią kalendarz. Członków grupy należy dodawać do widoku niestandardowego pojedynczo jako użytkowników.

- 5 Zapisać rekord.
- 6 Na stronie "Zarządzanie widokami" kliknąć na nazwie nowej grupy.
Zostanie wyświetlona strona "Zarządzanie szczegółami widoku".
- 7 Nacisnąć przycisk "Dodaj członków" i wybrać użytkowników.
- 8 Zapisać rekord.
Nowy widok znajdzie się na liście rozwijanej na karcie "Grupa" strony kalendarza.

Wyświetlanie list zadań grupowych

Jeżeli w firmie używana jest opcja przydziału grup, można wyświetlić skonsolidowane listy zadań, których właścicielami są członkowie grupy. Więcej informacji na temat grup można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie grupami](#) (na stronie 1331).

Jak wyświetlić listy zadań grupy

- 1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Zadania grupy".
- 2 Z listy rozwijanej wybrać listę zadań do wyświetlenia.
Ta lista zadań zawiera wszystkie zadania utworzone przez członków grupy (z wyjątkiem zadań użytkowników oznaczonych jako prywatne).

Korzystanie ze skryptów ocen działania

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające zebranie informacji i ocenę działań, takich jak zadania, umówione spotkania i wizyty handlowe. *Skrypt oceny* składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

UWAGA: Funkcja "Ocena działania" jest obecnie niedostępna w szablonach Smart Call.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem [Skrypty ocen — informacje podstawowe](#) (zob. "Skrypty oceny - informacje" na stronie 1634).

Jak korzystać ze skryptu oceny

- 1 Wybrać działanie.
Więcej informacji o wybieraniu działań znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
Więcej informacji o działaniach znajduje się pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 123).

- 2 Na stronie szczegółów działania (strona "Szczegóły wizyty", "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania") przewinąć do sekcji "Ocena działania", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj".
UWAGA: Jeśli sekcja "Ocena działania" jest niedostępna, należy kliknąć łącze "Edytuj układ".
- 3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.
- 4 Na stronie "Ocena działania" wybrać odpowiedź na każde pytanie skryptu i nacisnąć przycisk "Zapisz".
Ponownie wyświetlona zostanie strona szczegółów działania (strona "Szczegóły wizyty", "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania").
W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Pola działania

Strona "Edycja zadania" umożliwia dodanie zadania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zadania. Strona "Edycja umówionego spotkania" umożliwia dodanie umówionego spotkania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego umówionego spotkania. Strona "Edycja wizyty" umożliwia zaktualizowanie szczegółów istniejącej planowanej wizyty. Każda z tych stron zawiera pełny zestaw pól używanych w przypadku zadania lub umówionego spotkania.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące działań można także edytować na stronach "Lista działań", "Szczegóły umówionego spotkania", "Szczegóły zadania" i "Szczegóły wizyty". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól dostępnych na stronie edycji zadań i umówionych spotkań. Więcej informacji o polach dostępnych na stronie "Edycja wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133).

Pole	Opis
Podmiot	Podmiot powiązany z tym działaniem.
Status zatwierdzenia	Status zatwierdzenia rekordu po utworzeniu zadania. To pole nie jest wyświetlane domyślnie. Administratorzy w firmie mogą je dodać do układu strony "Działanie" i używać go do wspomagania śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji na temat procesu Workflow "Tworzenie zadania" jest dostępnych pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania (na stronie 1359). Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.

Pole	Opis
Wynik wizyty	Wynik działania typu "Rozmowa urodzinowa", "Rekomendacja" czy "Ocena": "Brak zasięgu", "Umówione spotkanie", "Ciągły kontakt" lub "Plik zamknięty". Po wprowadzeniu wartości w tym polu staje się ono polem tylko do odczytu.
Kampania	Kampania połączona z tym działaniem.
Data ukończenia	Data i godzina ukończenia działania. W przypadku zadań pole to będzie automatycznie wypełnione, gdy w polu statusu zostanie ustawiona wartość "Ukończone" lub gdy użytkownik naciśnie przycisk "Oznacz jako ukończone". W przypadku umówionych spotkań wartość w polu "Data ukończenia" jest automatycznie ustawiana na tę samą, co podana w polu "Data zakończenia", gdy umówione spotkanie jest tworzone i zapisywane. Jednakże, jeśli pole "Data ukończenia" nie zostało skonfigurowane jako tylko do odczytu, można w nim wprowadzić datę inną niż data zakończenia umówionego spotkania.
Ukończono	To pole wyboru jest automatycznie zaznaczane z chwilą oznaczenia zadania jako ukończone.
Główna osoba kontaktowa	Główna osoba kontaktowa powiązana z tym działaniem. W przypadku firm korzystających z funkcji grup, ta osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową prezentowaną w widokach kalendarza.
Delegujący	Użytkownik, który utworzył zadanie, a następnie przypisał je innemu właścicielowi. To pole zostaje automatycznie wypełnione po przypisaniu zadania innemu właścicielowi.
Opis	Dodatkowe informacje o działaniu. Limit 16 350 znaków.
Termin	Data określająca termin wykonania działania (ma zastosowanie tylko do działań).
Godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań). Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 13:00. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie aktualizuje to pole przy użyciu godziny rozpoczęcia i czasu trwania umówionego spotkania.
Namiar	Namiar powiązany z tym działaniem.
Lokalizacja	Miejsce odbycia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań).
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zaktualizowała rekord działania, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Generowane przez system.
Możliwość	Możliwość powiązana z tym działaniem.
Właściciel	Właściciel tego działania.
Priorytet	Poziom priorytetu, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Poziom priorytetu dotyczy wyłącznie zadań. Wartość domyślna to "3 - niski". UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach

Pole	Opis
	zadań.
Prywatne	Zasygnalizowanie, że ten rekord działania może być widoczny wyłącznie dla bieżącego użytkownika, nawet jeśli to działanie jest powiązane z rekordami widocznymi dla innych użytkowników. Synchronizując rekordy programem Microsoft Outlook, można ustawić oparty na tym polu filtr wykluczający rekordy prywatne z rekordów wysyłanych do Oracle CRM On Demand. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Synchronizowanie z aplikacjami PIM (na stronie 704).
Przyczyna odrzucenia	Wskazuje, dlaczego element został zwrócony lub odrzucony. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie" i używać tego pola do wspomaganie śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji na temat procesu Workflow "Tworzenie zadania" jest dostępnych pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania (na stronie 1359). Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami można znaleźć w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Zlecenie obsługi	Zlecenie obsługi powiązane z tym działaniem.
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań). Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 12:00.
Status	Status zadania, na przykład: Ukończone, Odroczone, W toku, Oczekiwanie na kogoś innego lub Nierozpoczęte. Domyślnie "W toku".
Temat	Tytuł lub krótki opis tego działania.
Podtyp	Typ obiektu zatwierdzenia. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie" i używać tego pola do wspomaganie śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. To pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji na temat procesu Workflow "Tworzenie zadania" jest dostępnych pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania (na stronie 1359). Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami można znaleźć w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Typ	W przypadku zadań odnosi się do kategorii takich jak: "Zatwierdzenie", "Rozmowa urodzinowa", "Rozmowa", "Korespondencja", "Demonstracja", "E-mail", "Zdarzenie", "Faks", "Lunch", "Spotkanie", "Osobiste", "Prezentacja", "Inne", "Rekomendacja", "Ocena" lub "Zadania do wykonania".
Typ	Na stronie "Lista działań" odnosi się do typu działania, takiego jak "Zadanie" lub "Umówione spotkanie".

3 Marketing

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji marketingowych:

- **Kampanie.** Strony te służą do zarządzania kampaniami marketingowymi i do generowania kwalifikowanych namiarów i możliwości.
- **Namiary.** Strony te służą do śledzenia namiarów dotyczących nowych możliwości handlowych i do automatyzowania procesu przekształcania namiarów.

Zarządzanie marketingiem

Zarządzać marketingiem można za pośrednictwem następujących procesów:

- 1 [Proces obsługi kampanii](#) (na stronie 157).
- 2 [Proces obsługi namiarów](#) (na stronie 158).

Proces obsługi kampanii

W celu obsługi kampanii należy wykonać następujące czynności:

- 1 Utworzyć rekord kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) oraz [Pola kampanii](#) (na stronie 165).
- 2 Przydzielić odbiorców kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Określanie grupy docelowej kampanii](#) (zob. "[Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii](#)" na stronie 162).
- 3 W przypadku kampanii e-mail przygotować treść wiadomości e-mail. Więcej informacji można znaleźć w plikach pomocy bezpośredniej aplikacji Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Uruchomić kampanię.
- 5 Śledzić odpowiedzi na kampanię. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie](#) (na stronie 163).

- 6 Dokonać pomiaru skuteczności kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Mierzenie skuteczności kampanii](#) (zob. "Pomiar skuteczności kampanii" na stronie 164).
- 7 Powiązać namiary z kampaniami. Jeśli namiary są wynikiem kampanii, należy powiązać je z kampanią, z której pochodzą. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola namiarów](#) (zob. "Pola namiaru" na stronie 183).

Proces obsługi namiarów

W celu obsługi namiarów należy wykonać następujące czynności:

- 1 Skonfigurować reguły przydziału namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Reguły przydziału — informacje podstawowe](#) (na stronie 1388) i [Konfigurowanie reguł przydziału](#) (na stronie 1392).
- 2 Skonfigurować reguły przekształcania namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Namiary](#) (na stronie 167) i [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#) (na stronie 1399).
- 3 Skonfigurować układy przekształcania namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie układów przekształcania namiaru](#) (na stronie 1400).
- 4 Utworzyć skrypty kwalifikowania namiarów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów](#) (na stronie 177).
- 5 Zakwalifikować namiar. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Kwalifikowanie namiarów](#) (na stronie 176).
- 6 Przekształcić lub odrzucić namiar.

Namiary można przekształcać w rekordy podmiotów, osób kontaktowych, rejestracji transakcji lub możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 178). Jeśli użytkownik zdecyduje, że namiar nie jest wartościowy, może go usunąć z procesu zarządzania namiarami. Informacje na ten temat znajdują się pod hasłem [Odrzucanie namiarów](#) (na stronie 182).

Kampanie

Strony kampanii pozwalają tworzyć i uaktualniać kampanie, a także śledzić ich przebieg. *Kampania* to nośnik lub projekt mający za zadanie przekazać komunikat marketingowy grupie/grupom ludzi, w tym istniejącym i potencjalnym klientom. Kampanie komunikują zwykle ofertę promocyjną za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji, a mają na celu utrzymanie istniejących klientów lub pozyskanie nowych. Celem jest wzbudzenie dodatkowego zainteresowania produktami i usługami firmy.

Dzięki kampaniom możliwe jest:

- Zapisywanie w jednym miejscu informacji o kampanii, takich jak koszty budżetowania w porównaniu z rzeczywistymi kosztami, docelowe namiary i materiały marketingowe (na przykład broszury i informacje dotyczące szaty graficznej).
- Współużytkowanie widoków kampanii z zespołem marketingowym oraz spójnych informacji o kampanii z zespołem sprzedaży w tej samej lokalizacji w czasie rzeczywistym.
- Przeglądanie wyników kampanii poprzez wybieranie namiarów lub możliwości, które są generowane dla poszczególnych kampanii.
- Używanie wstępnie sporządzonych raportów do pomiaru rezultatów i określenia zwrotu z inwestycji w działaniach danej kampanii w czasie rzeczywistym.
- Dokonywanie historycznych porównań między bieżącymi i dawnymi kampaniami w celu określenia trendów.

Sprzedawcy i kierownicy ds. marketingu mogą importować namiary i wiązać je z istniejącymi kampaniami. Informacje o namiarze muszą być zapisane w pliku w formacie rozdzielanym przecinkami (.csv).

Kampanie, Namiary, Możliwości i Osoby kontaktowe

W ramach kampanii utworzyć można wiele powiązanych z nią namiarów. W razie przekształcenia niektórych z tych namiarów w nowe możliwości, osoby kontaktowe lub podmioty, powiązanie z kampanią przechodzi z pierwotnych namiarów na utworzone możliwości, osoby kontaktowe lub podmioty. Na przykład w kampanii A utworzono 100 namiarów, od N1 do N100. Użytkownik łączy każdy z tych namiarów z kampanią A. Namiary od N1 do N90 nigdy nie stwarzały nadziei na osiągnięcie przychodu. Namiary od N91 do N100 mogą pokazywać potencjalny przychód, dlatego użytkownik przekształca je w możliwości od M1 do M10. Każda z tych możliwości jest automatycznie wiązana z kampanią A przez pierwotny namiar. Kilka miesięcy później użytkownik chce sprawdzić efektywność kampanii A. Wyświetli rekord kampanii A i zobaczy w nim 100 namiarów i 10 powiązanych z nią możliwości. Wyniki te można porównywać z kampaniami z przeszłości lub z oczekiwaniami wobec kampanii i wprowadzać odpowiednie korekty.

UWAGA: Jeżeli administrator firmy dodaje pola niestandardowe dla namiarów, nie są one przenoszone do rekordów możliwości, kiedy namiar jest przekształcany w możliwość lub osobę kontaktową. Wyjątek dotyczy sytuacji, gdy administrator firmy konfiguruje dodatkowe odwzorowanie za pośrednictwem funkcji odwzorowania przekształcenia namiaru. Więcej informacji o polach odwzorowania namiaru znajduje się pod hasłem [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#) (na stronie 1399).

Praca ze stroną startową "Kampania"

Strona startowa "Kampania" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kampaniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Kampania". Ponadto, jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie kampanii

Nową kampanię można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane kampanie". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola kampanii](#) (na stronie 165).

Praca z listami kampanii

W sekcji "Listy kampanii" jest wyświetlana liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla kampanii.

Lista kampanii	Filtr
Wszystkie aktywne kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Aktywne"
Wszystkie zakończone kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Zakończony"
Wszystkie planowane kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Planowane"
Ostatnio utworzone kampanie	Wszystkie kampanie, posortowane według daty utworzenia, z najnowszą kampanią na początku listy
Ostatnio zmodyfikowane kampanie	Wszystkie kampanie, posortowane według daty modyfikacji, z ostatnio zmodyfikowaną kampanią na początku listy
Wszystkie kampanie	Brak. Na liście są wyświetlane wszystkie kampanie firmy bieżącego użytkownika, posortowane rosnąco według nazwy kampanii.
Moje ostatnio zmodyfikowane kampanie	Wszystkie kampanie, których właścicielem jest bieżący użytkownik. Ta lista jest posortowana według daty modyfikacji, z ostatnio zmodyfikowaną kampanią na początku listy.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych kampanii

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane kampanie" są pokazywane kampanie ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączy "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami kampanii

W sekcji "Zadania kampanii" są wyświetlane zadania przypisane do bieżącego użytkownika, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez użytkownika lub jego kierownika. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski", jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć kampanię, z którą jest powiązane zadanie, należy kliknąć na nazwie kampanii.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie aktywnych kampanii

W sekcji "Aktywne kampanie" są wyświetlane trwające obecnie kampanie.

- Aby wyświetlić aktywną kampanię, należy kliknąć w polu "Nazwa kampanii".
- Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Sekcje raportu

Na stronie startowej "Kampania" może być pokazana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand jest pokazywana sekcja "Status aktywnych kampanii".

Zastosowanie raportów do pomiaru efektywności kampanii

Na stronie startowej "Kampania" może być pokazana co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej aplikacji jest pokazywana sekcja "Status aktywnych kampanii", w której jest wyświetlana analiza wszystkich aktywnych kampanii. Więcej informacji na temat korzystania z sekcji "Status aktywnych kampanii" można znaleźć pod hasłem [Pomiar efektywności kampanii](#) (zob. "Pomiar skuteczności kampanii" na stronie 164)

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Kampania"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Kampania" w zależności od tego, które sekcje na tej stronie administrator firmy udostępnił do wyświetlania.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Kampania"

- 1 Na stronie startowej "Kampania" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Kampania" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kampaniami

Zarządzać kampaniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Określanie grupy docelowej kampanii](#) (zob. "[Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii](#)" na stronie 162)
- [Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie](#) (na stronie 163)
- [Zamykanie kampanii](#) (na stronie 164)
- [Pomiar skuteczności kampanii](#) (na stronie 164)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola kampanii](#) (na stronie 165)
- [Praca ze stroną startową "Kampania"](#) (na stronie 159)
- [Raporty](#) (na stronie 747)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii

Można wybrać osoby kontaktowe, które mają zostać określone dla kampanii.

UWAGA: Jeżeli firma korzysta z Kreatora segmentacji, dostępnej do pobrania aplikacji, która działa pomiędzy aplikacjami Oracle CRM On Demand i Excel, można utworzyć segmenty docelowe, filtrujące rekordy zgodnie z kryteriami numeracji lub typów rekordów. Więcej informacji na temat pobierania Kreatora segmentacji i korzystania z niego jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie z Kreatora segmentacji](#) (na stronie 740).

Jak określić osoby kontaktowe dla kampanii

1 Wybrać kampanię.

Instrukcje dotyczące wybierania kampanii są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegóły kampanii" przewinąć do sekcji "Odbiorcy" i wykonać następujące czynności:

UWAGA: Jeśli sekcja "Odbiorcy" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły kampanii", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Odbiorcy" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- Aby określić osoby kontaktowe pojedynczo, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby usunąć osoby kontaktowe, kliknąć na łączu "Usuń" w wierszu rekordu. W ten sposób rekordy te zostaną oddzielone bez kasowania żadnego z nich.

3 Zapisać rekord.

Aby zaimportować osoby kontaktowe z pliku, należy sprawdzić pod hasłem [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602).

Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie

Aby zarejestrować odpowiedź w kampanii, na przykład jako fakt uczestnictwa odbiorcy w zdarzeniu, można śledzić sekcję odbiorcy w kampanii.

Jak zarejestrować odpowiedź w kampanii

1 Wybrać kampanię.

Instrukcje dotyczące wybierania kampanii są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

Uwaga: Jeśli na stronie szczegółów kampanii nie ma sekcji "Odbiorcy", należy — aby tę sekcję dodać — kliknąć na łączu "Układ strony".

2 Na stronie "Szczegóły kampanii" przewinąć w dół do sekcji "Odbiorcy" i nacisnąć przycisk "Edytuj" dla osoby kontaktowej, której odpowiedź ma zostać zarejestrowana.

3 Na stronie "Odpowiedź na kampanię" wypełnić informacje.

Pole	Opis
Status dostawy	Standardowymi wartościami są "Oczekujące", "Wysłane", "Miękki zwrot", "Twardy zwrot", "Nieznany zwrot", "Otrzymano" i "Otwarte". Administrator firmy może jednak zmienić nazwy opcji na tej liście rozwijanej. Jeżeli firma korzysta z aplikacji Oracle Email Marketing On Demand, status dostarczenia do odbiorcy jest automatycznie

Pole	Opis
	aktualizowany (tylko dla wartości "Miękki zwrot", "Twardy zwrot" lub "Komunikat otwarty").
Status odpowiedzi	<p>Standardowymi wartościami są "Klikanie przez", "RSVP - weźmie udział", "RSVP - nie weźmie udziału", "Uczestnictwo", "Przekształcone w namiar", "Wymagane więcej informacji", "Zgoda (Opt-In) na udział w liście", "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście", "Ogólna zgoda (Opt-In)", "Ogólny brak zgody (Opt-out)" i "Komunikat otwarty". Administrator firmy może jedna dostosować te opcje na liście rozwijanej.</p> <p>Jeżeli firma korzysta z aplikacji Oracle Email Marketing On Demand, status odpowiedzi jest automatycznie aktualizowany (tylko dla wartości "Klikanie przez", "Zgoda (Opt-In) na udział w liście", "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście", "Ogólna zgoda (Opt-In)", "Ogólny brak zgody (Opt-out)" i "Komunikat otwarty").</p>

- 4 Zapisać rekord.

Zamykanie kampanii

Status kampanii można zmienić, aby zaznaczyć, że została ukończona.

Jak zamknąć kampanię

- 1 Na stronie "Kampanie - lista" kliknąć na polu "Status".
- 2 Wybrać status "Zakończone" z rozwijanej listy
- 3 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać rekord.

Pomiar skuteczności kampanii

W sekcji "Status aktywnych kampanii" na stronie startowej "Kampania" jest wyświetlana analiza wszystkich aktywnych kampanii, za pomocą której można ustalić ich efektywność.

Jak przeglądać informacje o skuteczności kampanii

- W tej sekcji strony startowej "Kampania" wykonać następujące czynności:
 - Aby zobaczyć określone informacje, umieścić wskaźnik myszy na wykresie.
 - Aby przejrzeć szczegółowy raport, kliknąć na segmencie.
 - Wybrać inną kategorię z listy w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

Można przeglądać analizy kampanii na przykład według zwrotu z inwestycji, współczynnika przekształcenia namiaru lub kosztu każdego namiaru.

Pola kampanii

Strona "Kampania - edycja" umożliwia dodanie kampanii lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej kampanii. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla kampanii.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące kampanii można także edytować na stronach "Lista kampanii" i "Szczegóły kampanii". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Kampania - informacje kluczowe	
Kod źródła	Kod identyfikujący kampanię. Wprowadzany kod musi być unikatowy. Limit 30 znaków.
Nazwa kampanii	Opisowa nazwa kampanii. Limit 100 znaków.
Typ kampanii	Typ kampanii, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - inne, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Inne, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne lub Serwis internetowy.
Cel	Opis celu kampanii, na przykład "Zwiększenie sprzedaży o 10%".
Adresaci	Adresaci kampanii
Oferta	Opis produktu (lub usługi) oferowanego w ramach kampanii.
Status	Status kampanii, na przykład: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktywne. Data rozpoczęcia przypada w przeszłości, a data zakończenia — w przyszłości. ■ Zakończone. Data rozpoczęcia i data ukończenia przypadają w przeszłości. ■ Planowane. Data rozpoczęcia i data ukończenia przypadają w przyszłości. ■ Zaplanowane. Status ten można ustawić ręcznie, aby wskazać, że kampania jest przygotowana oraz ustawiona na uruchomienie w określonym dniu i o określonej godzinie.

Pole	Opis
	<p>■ Kontakt z asystą techniczną. W aplikacji Oracle Email Marketing On Demand status ten jest ustawiany automatycznie, jeśli wystąpi problem dotyczący kampanii.</p> <p>Ustawienie statusu jest wymagane. Jeśli firma nie korzysta z aplikacji Oracle Email Marketing On Demand, system nie aktualizuje go automatycznie z chwilą uruchomienia kampanii. W przeciwnym wypadku statusy "Aktywne", "Zakończone" i "Kontakt z asystą techniczną" są przypisywane automatycznie.</p>
Data rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia kampanii. Domyślnie jest to bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina planowanego zakończenia kampanii. Domyślnie jest to bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Waluta kampanii	Należy wprowadzić kod (np. PLN) waluty używanej we wszystkich polach przychodu.
Plan kampanii - informacje	
Oczekiwany przychód	Oczekiwany przychód do wygenerowania przez kampanię.
Liczba adresowanych namiarów	Liczba namiarów, do których kampania jest adresowana.
Koszt zabudżetowany	Koszt zabudżetowany przez firmę na tę kampanię.
Koszt faktyczny	Kwota wydawana faktycznie na kampanię.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu(domyślnie jest to twórca kampanii). Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p>
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub jako ostatnia zmodyfikowała rekord kampanii, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Opis	Opis kampanii. Limit 16 350 znaków.

Namiary

Strony namiarów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i ocenianie namiarów. *Namiar* to osoba, która wykazuje zainteresowanie produktami i usługami firmy.

Namiary można wprowadzać ręcznie lub mogą one zostać przydzielone do użytkownika. Po nawiązaniu do przydzielonych namiarów można określić, czy mogą one ostatecznie wygenerować przychody dla firmy. Utworzenie rekordu namiaru to szybki sposób zebrania informacji o nowym kliencie. Szczegóły dotyczące firmy, osoby i zainteresowań biznesowych można wpisać w jednym rekordzie, zamiast tworzyć cztery oddzielne rekordy w przypadku podmiotu, osoby kontaktowej, rejestracji transakcji i możliwości.

Namiar przechodzi przez kolejne etapy procesu zarządzania: ocena, kwalifikacja i przekształcanie w możliwość lub rejestrację transakcji. Zamiast przeprowadzać kwalifikację namiaru, można go usunąć przez zarchiwizowanie. Zamiast przekształcać kwalifikowany namiar w możliwość lub rejestrację transakcji, można go odrzucić. W dalszej części tematu wyjaśniono poszczególne etapy bardziej szczegółowo.

Ocenianie namiarów

Podczas oceniania osoba oceniająca namiar wykonuje kilka następujących działań:

- Rozmawia z daną osobą kontaktową, prowadzi z nią korespondencję e-mail lub odwiedza w celu wymiany informacji.
- Aktualizuje określone informacje dotyczące namiaru, mając bardziej precyzyjne i nowo odkryte informacje.
- Tworzy, śledzi i wykonuje działania w zależności od namiaru.
- Zapisuje uwagi dotyczące interakcji.
- (Opcjonalne, ale zalecane) Łączy namiar z podmiotem i kontaktem, którego dotyczą następujące korzyści:
 - Użytkownik przydzielony do podmiotu lub osoby kontaktowej (który może również być użytkownikiem przydzielonym do namiaru lub nie) może wyświetlić namiar podczas procesu ewaluacji, ponieważ pojawi się na stronach "Podmiot" i "Osoba kontaktowa".
 - Po kliknięciu na łączy właściciel namiaru ma dostęp do dodatkowych informacji dotyczących podmiotu lub osoby kontaktowej.
 - Właściciel namiaru może wpisać więcej informacji niż zazwyczaj można przechowywać dla namiaru, takich jak dodatkowe osoby kontaktowe podmiotu, adres do wysyłki itp.
 - Jeśli namiar jest przekształcany w możliwość lub rejestrację transakcji, istniejące łącza do podmiotu i osoby kontaktowej mogą przyspieszyć proces.

Kwalifikowanie namiarów

Proces kwalifikacji pomaga oceniającemu zebrać informacje wystarczające do określenia, którymi namiarami należy się zajmować w przyszłości. Jeśli oceniający określi dany namiar jako stwarzający możliwości wygenerowania przychodów, odpowiednio kwalifikuje dany namiar. Wówczas system sprawdza, czy określone krytyczne pola są wypełnione. Jeśli kryteria zostały spełnione, namiar jest oznaczany jako kwalifikowany i staje się widoczny dla sprzedawców jako nowo kwalifikowany namiar.

Dzięki szczegółowej kwalifikacji namiarów firma potrzebuje mniej czasu na wypracowanie relacji biznesowych o wysokim potencjale, co bardzo pomaga jej w działaniu. Administratorzy firmy mogą skonfigurować skrypty

kwalifikowania namiarów, aby pomóc oceniającym w dokładnym i spójnym kwalifikowaniu namiarów. (Informacje dotyczące konfigurowania skryptów oceny są dostępne pod hasłem [Konfigurowanie skryptów ocen](#) (na stronie 1633)).

Archiwizowanie namiarów

Alternatywnie, jeśli namiar jest uznany za bezwartościowy dla firmy, oceniający może go zarchiwizować. System usunie wówczas dany namiar z procesu zarządzania.

WSKAZÓWKA: Aby posortować aktywne namiary, należy utworzyć nową listę o nazwie "Zarchiwizowane namiary". Więcej informacji o tworzeniu list jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 75).

Przekształcanie namiarów w możliwości lub rejestracje transakcji

Namiary można przekształcić w osoby kontaktowe, a opcjonalnie w podmioty, możliwości i rejestracje transakcji. Służy do tego strona "Przekształcanie namiaru". Opcje przekształcania dostępne na tej stronie zależą od układu "Przekształcanie namiaru", który ma zastosowanie do danej roli użytkownika. Jeśli namiar ma wystarczającą wartość potencjalną, osoba oceniająca może go przekształcić w możliwość lub rejestrację transakcji, o ile w układzie są włączone wszystkie opcje przekształcania namiaru. System monituje osobę oceniającą o podmiot powiązany z namiarem, osobę kontaktową tego podmiotu powiązaną z namiarem, a także o możliwość lub rejestrację transakcji powiązaną z namiarem.

System tworzy wtedy nową możliwość lub rejestrację transakcji z kilkoma wartościami przeniesionymi z namiaru, takimi jak potencjalny przychód i szacowana data zamknięcia. W systemie następuje też usunięcie namiaru z aktywnej oceny (chyba że nadal będzie wyświetlany).

Co dzieje się podczas przekształcania

Niektóre informacje z rekordu namiaru są przenoszone do odpowiednich obszarów w rekordach podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i rejestracji transakcji, utworzonych podczas procesu przekształcania. Poniższa tabela przedstawia przykład odwzorowania pól między rekordami przy użyciu strony "Przekształcanie namiarów — odwzorowywanie".

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Adres	Adres płatnika	Nie dotyczy	Adres osoby kontaktowej	Adres transakcji
Przychody roczne	Przychody roczne	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Przybliżony dochód	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Łączny dochód	Nie dotyczy
Powiązana firma	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Powiązana firma
Powiązana osoba kontaktowa	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Powiązana osoba kontaktowa
Kampania	Kampania źródłowa	Kampania źródłowa	Kampania źródłowa	Nie dotyczy
	UWAGA: Jeśli podmiot	UWAGA: Jeśli	UWAGA: Jeśli osoba	

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
	został utworzony w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli podmiot został utworzony przez użytkownika, może on wpisać informacje w tym polu.	możliwość została utworzona w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli możliwość została utworzona przez użytkownika, może on wpisać informacje w tym polu.	kontaktowa została utworzona w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli osoba kontaktowa została utworzona przez użytkownika, może on wpisać informacje w tym polu.	
Nr tel. komórkowego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nr tel. komórkowego	Telefon komórkowy
Miejscowość	Miejscowość płatnika Miejscowość odbiorcy	Nie dotyczy	Główna miejscowość	Miasto (z adresu transakcji)
Firma	Nazwa podmiotu	Podmiot	Podmiot	Nazwa firmy
Kraj	Kraj płatnika Kraj odbiorcy	Nie dotyczy	Główny kraj	Kraj
Data urodzenia	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Data urodzenia	Nie dotyczy
Opis	Nie dotyczy	Opis	Nie dotyczy	Uzasadnienie
E-mail	Nie dotyczy	Nie dotyczy	E-mail	E-mail
Przewidywana data zamknięcia	Nie dotyczy	Data zamknięcia	Nie dotyczy	Data zamknięcia
Imię	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Imię	Nie dotyczy
Branża	Branża	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Nazwa typu stanowiska	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nazwa typu stanowiska	Nie dotyczy
Nazwisko	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nazwisko	Nie dotyczy
Waluta namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Waluta transakcji
Właściciel namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Typ namiaru	Typ podmiotu	Nie dotyczy	Typ osoby kontaktowej	Nie dotyczy

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Pan/Pani	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Pan/Pani	Nie dotyczy
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Nie dotyczy
Następny krok	Nie dotyczy	Następny krok	Nie dotyczy	Następny krok
Liczba pracowników	Liczba pracowników	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Partner inicjujący	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Partner inicjujący
Potencjalny przychód	Nie dotyczy	Przychód	Nie dotyczy	Wielkość transakcji
Główny nr telefonu	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nr tel. służbowego	Nr telefonu
Główny partner	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Główny partner
Zainteresowanie produktami	Nie dotyczy	Nazwa możliwości stanie się: Zainteresowanie produktami (Imię i nazwisko osoby kontaktowej)	Nie dotyczy	Produkt będący przedmiotem zainteresowania
Zawód	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Zawód	Nie dotyczy
Data zakwalifikowania	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Data zakwalifikowania	Nie dotyczy
Ocena	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Przedstawione przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Przedstawione przez	Nie dotyczy
Źródło	Nie dotyczy	Źródło namiaru	Źródło namiaru	Nie dotyczy
Województwo/gmina	Województwo/gmina płatnika Województwo/gmina odbiorcy	Nie dotyczy	Główne województwo/gmina	Województwo (z adresu transakcji)
Serwis internetowy	Serwis internetowy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Nr faksu służbowego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nr faksu służbowego	Nie dotyczy
Kod pocztowy	Kod pocztowy płatnika Kod pocztowy odbiorcy	Nie dotyczy	Główny kod pocztowy	Kod pocztowy (z adresu transakcji)

Dodatkowo niektóre pola pokazują inne wartości jako wyniki procesu przekształcania namiaru. W poniższej tabeli wymienione są nowe wartości.

Ten rekord/to pole	Zmiany w tej wartości
Rekord namiaru	
Status	Przekształcone
Rekord podmiotu	
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnym podrozdziale: Własność rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu.
Rekord możliwości	
Status	Oczekujące
Etap sprzedaży	Tworzenie wizji
Prawdopodobieństwo	50%
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnym podrozdziale: Własność rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu.
Rekord osoby kontaktowej	
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnym podrozdziale: Własność rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu.
Rekord rejestracji transakcji	
Nazwa	Produkt będący przedmiotem zainteresowania namiaru. To pole można zastąpić.
Typ	Standardowy
Status przesłania	Nie przesłano.

Właściciel rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu

Jeśli wypełniono pole "Sprzedawca", podczas przekształcania namiaru ta osoba staje się właścicielem wszystkich powiązanych rekordów. Jeśli pole to nie jest wypełnione, użytkownik przekształcający namiar domyślnie staje się właścicielem wszystkich powiązanych rekordów. Administrator firmy może jednak zmienić to działanie, korzystając z funkcji odwzorowywania przekształceń namiarów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas konwersji namiaru](#) (zob. "Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru" na stronie 1399).

Odrzucanie kwalifikowanych namiarów

Kwalifikowane namiary również mogą być usunięte. Robi się to zazwyczaj, jeżeli osobą lub grupą oceniającą namiary nie są przedstawiciele handlowi, którzy kwalifikowali namiary i przekształcali je w przychody. W tych organizacjach przedstawiciele handlowi przypisani do kwalifikowanego namiaru mogą określić, że namiar nie ma takiej wartości, jak wskazana przez oceniającego.

W przypadku odrzucenia namiaru przedstawiciel handlowy musi określić kod odrzucenia, a opcjonalnie także podać przyczynę odrzucenia. Jeśli w polu "Kod odrzucenia" zostanie wybrana wartość "Inna", pole "Przyczyna odrzucenia" stanie się wymagane. System zapisuje wystąpienie odrzucenia oraz to, kto odrzucił i dlaczego.

Przedstawiciel handlowy może także wybrać zmianę przydziału namiaru jako część odrzucenia. W zależności od polityki firmy możliwa jest zmiana przydziału namiaru do kierownika w celu nawiązania lub przywrócenia do oryginalnego oceniającego do dalszej oceny.

Praca ze stroną startową "Namiary"

Strona startowa "Namiary" stanowi punkt wyjścia do zarządzania namiarami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Namiary". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie namiaru

Aby utworzyć namiar, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlone namiary". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola namiaru](#) (na stronie 183).

Praca z listami namiarów

W sekcji "Lista namiarów" jest wyświetlanych wiele przefiltrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy dla namiarów.

Lista namiarów	Filtr
Wszystkie namiary	Brak
Wszystkie przekształcone namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Przekształcone"
Wszystkie kwalifikowane namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Kwalifikowane"
Wszystkie zakwalifikowane namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Zakwalifikowane"

Lista namiarów	Filtr
Ostatnio utworzone namiary	Wyświetlane są wszystkie namiary, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane namiary	Wyświetlane są wszystkie namiary, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie odrzucone namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Odrzucone"
Moje namiary	Wyświetlane są namiary posortowane według daty utworzenia, spełniające jeden z następujących warunków: <ul style="list-style-type: none"> ■ W polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji". ■ W polu "Właściciel namiaru" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, pole "Sprzedawca" jest puste, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji".
Moje nowe namiary	Wyświetlane są namiary posortowane według daty utworzenia, spełniające jeden z następujących warunków: <ul style="list-style-type: none"> ■ W polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "Zakwalifikowane". ■ W polu "Właściciel namiaru" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, w polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa użytkownika inna niż nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji".
Moje ostatnio utworzone namiary	Wszystkie namiary należące do bieżącego użytkownika. Ta lista jest posortowana według daty modyfikacji, z ostatnio utworzoną kampanią na początku listy.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlonych namiarów

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlone namiary" są pokazywane namiary ostatnio wyświetlone przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi namiarów

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące namiarów" są wyświetlone zadania przypisane do użytkownika, posortowane według terminu, a następnie priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez bieżącego użytkownika lub jego menedżera. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć namiar, z którym skojarzone jest zadanie, należy kliknąć na nazwie namiaru.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie zakwalifikowanych namiarów

Z sekcji "Zakwalifikowane namiary" jest wyświetlana lista zakwalifikowanych namiarów. Pole "Pełna nazwa" stanowi łącze otwierające rekord namiaru.

- Aby otworzyć rekord namiaru, należy kliknąć pole "Imię i nazwisko".
- Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów do analizy kontynuacji zadania

Na stronie startowej "Namiary" może być wyświetlana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand jest wyświetlana sekcja "Analiza kontynuacji zadania", w której przedstawiony jest postęp wykonany w celu klasyfikacji namiarów w ciągu ostatnich 90 dni. Informacje na temat korzystania z sekcji "Analiza kontynuacji zadania" są dostępne pod hasłem [Analizowanie kontynuacji zdania](#) (zob. "Analiza podążania za namiarami" na stronie 182).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Namiary" użytkownika

Jeśli użytkownik ma przypisaną rolę zawierającą uprawnienie "Personalizuj stronę startową", może dodawać do strony startowej "Namiary" dodatkowe sekcje w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Namiary" użytkownika.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Namiary"

- 1 Na stronie startowej "Namiary" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Namiar" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie namiarami

Zarządzać namiarami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Zmienianie przydziału namiarów](#) (na stronie 175)
- [Kwalifikowanie namiarów](#) (na stronie 176)
- [Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów](#) (na stronie 177)
- [Archiwizowanie namiarów](#) (na stronie 177)
- [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 178)
- [Odrzucanie namiarów](#) (na stronie 182)
- [Analiza kontynuacji zadania](#) (zob. "[Analiza podążania za namiarami](#)" na stronie 182)

UWAGA: W przypadku korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition i z funkcji "Rekomendacje" nowe namiary są tworzone przy wiązaniu nowych rekomendacji z osobami kontaktowymi.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Zmienianie przydziału namiarów

Po utworzeniu namiaru użytkownik staje się automatycznie jego właścicielem. Jeżeli poziom dostępu użytkownika umożliwia edycję rekordu, można przydzielić namiar innej osobie. Administrator firmy może również tak skonfigurować system, aby namiary były przydzielane według określonych reguł.

Jak zmienić przydział namiaru

- 1 Wybrać namiar, dla którego ma zostać zmieniony przydział.
Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Edycja namiaru", w sekcji "Informacje dodatkowe", wykonać jedną z następujących czynności:
 - W polu "Imię i nazwisko właściciela" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie zaznaczyć innego użytkownika w oknie "Wyszukiwanie".
 - Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela", aby system zmienił przypisanie namiaru.

- 4 Zapisać rekord.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Kwalifikowanie namiarów

Po stwierdzeniu, że dany namiar ma szansę stać się możliwością, można dokonać jego kwalifikacji. Zazwyczaj namiar ocenia się według skali skonfigurowanej przez administratora firmy.

UWAGA: Administrator firmy mógł skonfigurować skrypty oceny ułatwiające wartościowanie namiarów pod kątem kwalifikacji. Więcej informacji dotyczących korzystania ze skryptów kwalifikowania namiarów jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów](#) (na stronie 177).

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kwalifikowanie Namiarów".

Jak zakwalifikować namiar

- 1 Wybrać namiar.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły namiaru" upewnić się, że w rekordzie namiaru pola "Imię", "Nazwisko", "Ocena", "Imię i nazwisko właściciela" i "Sprzedawca" są wypełnione. Pola te są wymagane do kwalifikacji namiaru.

UWAGA: Te informacje pomagają uniknąć utraty namiaru po jego zakwalifikowaniu, a także sprawić, żeby cenne zasoby działu sprzedaży były w pełni wykorzystywane do prowadzenia namiarów, dopóki nie staną się one możliwościami sprzedaży. Szczególnie ważne jest, że jeśli nie są wypełnione pola "Ocena" i "Sprzedawca", to nie będzie można zmienić statusu namiaru na "Zakwalifikowane".

- 3 Kliknąć na łączu "Oznacz jako zakwalifikowane".

System sprawdzi, czy najważniejsze pola zawierają dane. Jeśli kryteria są spełnione, wartość w polu Status namiaru zostanie zmieniona na "Zakwalifikowane".

UWAGA: Jeśli po naciśnięciu przycisku "Oznacz jako zakwalifikowane" wyświetlony zostanie komunikat o błędzie, należy sprawdzić, czy w polu "Data zakwalifikowania" znajduje się wartość tylko do odczytu.

Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające wartościowanie namiarów pod kątem kwalifikacji. Skrypt kwalifikowania namiarów składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

OSTRZEŻENIE: Jeśli skrypt kwalifikowania namiarów próbuje zmienić ustawienie pola "Status" na "Zakwalifikowane", nie może tego zrobić, dopóki pola "Ocena" i "Sprzedawca" namiaru nie są wypełnione. Jeśli te pola nie są wypełnione, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie i skrypt przyjmie, że namiar nie osiągnął progu. Skrypt zmieni następnie ustawienie pola "Status" zgodnie z zdefiniowanymi w skrypcie wynikami nieosiągnięcia progu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem [Skrypty ocen — informacje podstawowe](#) (zob. "[Skrypty oceny - informacje](#)" na stronie 1634).

Jak użyć skryptu kwalifikowania namiarów

- 1 Wybrać namiar.

Więcej informacji dotyczących wybierania namiarów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegół Namiaru" przejść do sekcji "Skrypty kwalifikowania Namiarów" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Skrypty kwalifikowania Namiarów" nie została wyświetlona, kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Skrypty kwalifikowania namiarów" do układu strony. Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem, że administrator firmy skonfigurował skrypt kwalifikowania namiarów.

- 3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.
- 4 W oknie "Skrypty kwalifikowania namiarów" wybrać odpowiedzi na poszczególne pytania skryptu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie zostanie wyświetlona strona "Szczegół Namiaru". W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Archiwizowanie namiarów

Zamiast kwalifikować namiar można określić, że nie warto się nim zajmować, i usunąć go z procesu oceny. Zarchiwizowanie namiaru nie powoduje jego usunięcia. Zostaje on zachowany w bazie danych jako namiar o statusie "Zarchiwizowany".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Archiwizacja namiarów".

Jak zarchiwizować zamiar

- 1 Wybrać zamiar do archiwizacji.

Instrukcje dotyczące wybierania zamiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły zamiaru" nacisnąć przycisk "Archiwizacja".

Wartość w polu "Status" zamiaru zmieni się na "Zarchiwizowany".

Przekształcanie zamiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości

Jeżeli rola użytkownika jest odpowiednio skonfigurowana, można utworzyć podmiot, osobę kontaktową, rejestrację transakcji i rekordy możliwości lub skopiować informacje dotyczące zamiaru do istniejących rekordów, przekształcając rekord zamiaru. W zależności od ustawień firmowych rekord nowej możliwości może obejmować informacje wpływające na obliczenia przychodu.

UWAGA: Zazwyczaj przekształca się zamiary w możliwości, które wcześniej były kwalifikowane. Należy sprawdzić hasło [Kwalifikowanie zamiarów](#) (na stronie 176).

W procedurze w tej sekcji opisano kroki dla dwóch scenariuszy:

Scenariusz 1. Użytkownik ma nowe zamiary wyniku kampanii przeprowadzonej przez firmę. Częścią każdego rekordu zamiaru jest nazwisko osoby wraz z nazwą jej firmy. Teraz użytkownik chce utworzyć nową osobę kontaktową i być może nowy rekord możliwości, korzystając z informacji z zamiaru.

Scenariusz 2. Użytkownik uruchamia kampanię kierowaną na istniejące podmioty i osoby kontaktowe. Niektóre zamiary są generowane przy okazji przekształcania w możliwości.

Przed rozpoczęciem. W celu wykonania tej procedury rola i profile dostępu bieżącego użytkownika muszą być skonfigurowane w sposób opisany pod hasłem [Ustawienia profilu dostępu i roli w celu przekształcenia zamiarów](#) (zob. "Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania zamiarów" na stronie 180). Na stronie przekształcania zamiaru są wyświetlane wyłącznie opcje przekształcenia dostępne dla roli bieżącego użytkownika, zgodne z wybranym dla roli układem przekształcania zamiaru. Jeśli dla roli nie wybrano układu przekształcania zamiaru, stosowany jest układ domyślny.

Jak przekształcić zamiar w podmiot, osobę kontaktową, rejestrację transakcji lub możliwość?

- 1 Wybrać zamiar do przekształcania

Instrukcje dotyczące wybierania zamiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły zamiaru" kliknąć na łączu "Przekształcanie".

- 3 Na stronie "Przekształcanie zamiaru" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć rekordy nowego podmiotu i osoby kontaktowej dla tego namiaru (scenariusz 1), należy wybrać opcje "Automatycznie utwórz nowy podmiot" i "Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową".

W sekcji "Podmiot" w polu "Nazwa podmiotu" domyślnie wyświetlana jest nazwa firmy odnosząca się do namiaru. W sekcji "Osoba kontaktowa" domyślnie wyświetlane są imię i nazwisko odnoszące się do namiaru.

- Aby utworzyć nową możliwość i połączyć ją z istniejącym podmiotem i osobą kontaktową, należy wybrać opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

Jeżeli rekord namiaru ma powiązany podmiot, podmiot ten pojawia się w polu "Powiązany podmiot". Jeżeli rekord namiaru ma powiązaną osobę kontaktową, ta osoba kontaktowa pojawia się w polu "Powiązana osoba kontaktowa".

- Aby powiązać namiar z innym podmiotem lub osobą kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pól "Powiązany podmiot" lub "Powiązana osoba kontaktowa" i wybrać inny podmiot i osobę kontaktową. Trzeba się upewnić, że w polach "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" pojawiają się poprawne nazwy i że wybrano przyciski opcji "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej os. kontakt.".

- 4 (Opcjonalnie) Aby przekształcić namiar w możliwość, należy wybrać opcję automatycznego tworzenia nowych możliwości i wypełnić pola.

UWAGA: Imię i nazwisko z rekordu namiaru wyświetlane są domyślnie w polu "Nazwa możliwości" na stronie "Przekształcanie namiaru". Wartości pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Następny krok" i "Opis" również są przenoszone do rekordu możliwości. Pola te mogą być edytowane na stronie "Przekształcanie namiaru".

- 5 (Opcjonalnie) Aby przekształcić namiar w rejestrację transakcji, należy użyć przycisku automatycznego tworzenia nowych rejestracji transakcji i wypełnić pola.

UWAGA: Wartości pól "Zainteresowanie produktami" i "Partner" z rekordu namiaru domyślnie wyświetlane są odpowiednio w polach "Nazwa rejestracji transakcji" i "Główny podmiot partnerski". Wartości pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Następny krok" i "Opis" ze strony "Przekształcanie namiaru" także są przenoszone do rekordu rejestracji transakcji. Pola te można edytować na stronie "Przekształcanie namiaru".

- 6 Aby przekształcić namiar, należy nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kiedy przekształcanie jest ukończone:

- Strona "Szczegóły namiaru" pojawia się ponownie z tymi wartościami, w oparciu o elementy wybrane na stronie "Przekształcanie namiaru":
 - Pole "Status" dla namiaru jest przekształcone.
 - Wartości pól "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" są takie same, jak te na stronie "Przekształcanie namiaru".
 - W przypadku przekształcenia namiaru w możliwość wartość pola "Powiązana możliwość" jest taka sama, jak nazwa nowej możliwości na stronie "Przekształcanie namiaru".
 - W przypadku przekształcenia namiaru w możliwość rekord nowej możliwości utworzony z procesu przekształcania powoduje powiązanie przekształconego namiaru z rekordem możliwości.

- W przypadku przekształcenia zamiaru w rejestrację transakcji wartość pola "Powiązana rejestracja transakcji" jest taka sama jak nowa nazwa rejestracji transakcji na stronie "Przekształcenie zamiaru".
- W przypadku przekształcenia zamiaru w rejestrację transakcji rekord nowej rejestracji transakcji utworzony z procesu przekształcania jest również powiązany z przekształconym zamiarem.
- Jeśli przekształcono zamiar w możliwość (krok 4) lub rejestrację transakcji (krok 5), nowa możliwość lub rejestracja transakcji dziedziczy niektóre wartości pól z zamiaru.
- Nadal można wyświetlić rekord zamiaru, ale proces biznesowy zostanie przesunięty do odpowiedniego rekordu możliwości lub rejestracji transakcji.

UWAGA: Więcej informacji na temat procesu przekształcania i jego wpływu na pola i wartości jest dostępnych w punkcie "Co dzieje się podczas przekształcania" pod hasłem [Namiary](#) (na stronie 167). Więcej informacji na temat kasowania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104).

UWAGA: Ten sam zamiar może być wielokrotnie przekształcany w podmiot lub osobę kontaktową, ale tylko raz można przekształcić go w rejestrację transakcji lub możliwość. Po przekształceniu zamiaru w rejestrację transakcji lub możliwość nie można później przekształcić go w inną rejestrację transakcji lub możliwość. Jednak zamiar przekształcony w rejestrację transakcji może zostać ponownie przekształcony w inny podmiot lub osobę kontaktową.

Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania zamiarów

Aby przekształcać zamiary w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji czy możliwości, użytkownik musi mieć odpowiednie ustawienia w swoich profilach dostępu i w swojej roli użytkownika. W tym temacie opisano wymagane ustawienia.

Ustawienia profilu dostępu na potrzeby przekształcania zamiarów

Poziomy dostępu pozwalające użytkownikom na przekształcanie zamiarów są wymienione w poniższych tabelach. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela.

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie zamiarów.

Typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt/edycja
Działanie	Odczyt/edycja
Osoba kontaktowa	Odczyt/edycja
Namiar	Odczyt/edycja
Możliwość	Odczyt/edycja
Rejestracja transakcji	Odczyt/edycja

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu do typów rekordów informacji powiązanych, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie namiarów.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Podmiot	Adresy	Odczyt/tworzenie/edycja
Osoba kontaktowa	Podmioty	Odczyt/tworzenie
	Adresy	Odczyt/tworzenie/edycja
Namiar	Działania ukończone	Wyświetlanie
	Otwarte działania	Wyświetlanie
Możliwość	Przychód	Odczyt/tworzenie
	Osoba kontaktowa	Odczyt/tworzenie

Ustawienia roli użytkownika na potrzeby przekształcania namiarów

Ustawienia roli, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie namiarów, są następujące:

- Rola musi mieć uprawnienie "CRM Marketing: Przekształcanie namiarów".
- Dostęp do typu rekordu dla roli musi zawierać następujące ustawienia:
 - Aby możliwe było przekształcanie w możliwości, dla typu rekordu "Możliwość" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".
 - Aby możliwe było przekształcanie w rejestrację transakcji, dla typu rekordu "Rejestracja transakcji" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".
 - Dla typu rekordu "Namiar" pole wyboru "Ma prawo dostępu" musi być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania namiarów.
 - Dla typu rekordu "Działanie" pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" muszą być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania namiarów.
 - Aby możliwe było przekształcanie namiarów w istniejące podmioty, dla typu rekordu "Podmiot" musi być zaznaczone pole wyboru "Ma prawo dostępu".
 - Aby możliwe było przekształcanie namiarów w nowe podmioty, dla typu rekordu "Podmiot" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".
 - Aby możliwe było przekształcanie namiarów w istniejące osoby kontaktowe, dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" musi być zaznaczone pole wyboru "Ma prawo dostępu".
 - Aby możliwe było przekształcanie namiarów w nowe osoby kontaktowe, dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".

Odrzucanie namiarów

Zamiast przekształcać zakwalifikowany namiar w możliwość można stwierdzić, że nie jest on tak cenny jak wskazała osoba oceniająca, i usunąć go z procesu zarządzania namiarami. Odrzucenie namiaru nie powoduje jego usunięcia. Zostaje on zachowany w rekordach firmy jako namiar o statusie "Odrzucony".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Odrzucanie namiarów".

Jak odrzucić zakwalifikowany namiar

1 Wybrać namiar do odrzucenia.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Odrzuć".

3 Na stronie "Odrzucanie namiaru" wprowadzić następujące informacje:

- W polu "Kod odrzucenia" wybrać z rozwijanej listy żadaną wartość.
- (Opcjonalnie) W polu "Przyczyna odrzucenia" wpisać przyczynę odrzucenia.

Uwaga: Jeśli w polu "Kod odrzucenia" jest ustawiona wartość "Inne", pole "Przyczyna odrzucenia" jest wymagane.

- Aby przypisać namiar do nowego właściciela, zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".

System zmieni przydział namiaru na podstawie reguł przydzielania namiarów skonfigurowanych przez administratora firmy. W zależności od zasad firmy odrzucony namiar może zostać przydzielony do pierwotnego właściciela lub kierownika pierwotnego właściciela.

4 Nacisnąć przycisk "Potwierdzenie odrzucenia".

Zostanie ponownie wyświetlona strona "Szczegóły namiaru" z informacjami dotyczącymi odrzucenia, takimi jak nazwisko użytkownika, który odrzucił namiar, kod odrzucenia i przyczyna odrzucenia (jeśli została określona). Wartość w polu "Status" namiaru zostanie zmieniona na "Odrzucony".

Analiza podążania za namiarami

W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand w sekcji "Analiza podążania za namiarami" na stronie startowej "Namiary" są wyświetlane informacje pomagające analizować postęp działań prowadzących do zakwalifikowania namiarów w ciągu ostatnich 90 dni.

W tej sekcji strony startowej "Namiary" można wykonać następujące czynności:

- Oceniać efektywność zespołu sprzedaży z różnych perspektyw.
- Wyświetlać status namiaru dla każdego członka zespołu sprzedaży, wybierając właściciela namiaru lub sprzedawcę.
- Wyświetlać dane według miesiąca lub tygodnia w celu zobaczenia statusu namiarów w tych okresach.
- Ustalać, jakie czynności są konieczne, aby namiary przechodziły sprawnie przez proces sprzedaży.

- Kliknąć na segmencie wykresu, aby wyświetlić listę namiarów.
- Pobierać te analizy lub je drukować.

Pola namiaru

Strona "Namiar - edycja" umożliwia dodanie namiaru lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego namiaru. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla namiaru.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące namiaru można także edytować na stronach "Lista namiarów" i "Szczegóły namiaru". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Namiar - informacje kluczowe	
Firma	Firma odpowiadająca nazwie podmiotu.
Twórca	Alias osoby, która utworzyła rekord namiaru, oraz data i godzina jego utworzenia. Generowane przez system.
Nigdy nie wysłać wiadomości e-mail	Sygnalizacja, czy namiar chce otrzymywać wiadomości e-mail.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub jako ostatnia zmodyfikowała rekord namiaru, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Namiar - powiązane informacje	
Status	Status namiaru, na przykład: Kwalifikowane, Zakwalifikowane, Przekształcone, Odrzucone lub Zarchiwizowane. Można zmienić tylko na stronie "Namiar - edycja", <i>nie można</i> zmienić na stronie "Nowy namiar". Więcej informacji o wartościach w tym polu i o ich znaczeniu jest dostępnych poniżej, we fragmencie "Wartości pola statusu".
Ocena	Ocena w skali ustanowionej przez firmę, na przykład A. = Gorący, B = Ciepły, C = Chłodny, D = Zimny.
Zainteresowanie produktami	Produkty lub usługi, którymi namiar wykazuje zainteresowanie.
Potencjalny przychód	Potencjalny przychód w walucie wybranej przez bieżącego użytkownika lub przez administratora firmy.
Przewidywana data zamknięcia	Przewidywana data i godzina zamknięcia namiaru.

Pole	Opis
Następny krok	Opis następnego kroku, który należy wykonać.
Źródło	Kategorie źródła namiaru skonfigurowane przez firmę, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, Zdarzenie, Promocja, Rekomendacja, Targi, Internet, Partner lub Inne.
Kampania	Kampania, która ten namiar wygenerowała, lub kampania powiązana z tym namiarem.
Branża	Kategoria branży namiaru, zgodnie z klasyfikacją w firmie.
Przychody roczne	Przychody roczne firmy namiaru.
Informacje dodatkowe	
Powiązany podmiot	Podmiot powiązany z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Powiązana osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Powiązana rejestracja transakcji	Rejestracja transakcji powiązana z danym namiarem. Pole to jest ustawiane automatycznie w przypadku przekształcania namiaru w rejestrację transakcji.
Powiązana możliwość	Możliwość powiązana z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Imię i nazwisko właściciela	Właściciel rekordu namiaru. Domyślnie jest to twórca namiaru.
Zmiana przydziału właściciela	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego namiaru. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału namiarów, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału i ponowne przetworzenie namiaru, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami.</p> <p>UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. Z chwilą zmiany przydziału rekordu ulega zmianie właściciel namiaru.</p>
Sprzedawca	Sprzedawca przydzielany przez firmę do tego namiaru.
Opis	Dodatkowe informacje o namiarze. Limit 16 350 znaków.
Serwis internetowy	Serwis internetowy powiązany z namiarem.
Status własności	Bieżący status własności namiaru.
Zawód	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przybliżony dochód	To jest pole waluty. To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pole	Opis
Data urodzenia	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Wiek	Wartość w tym polu jest obliczana na podstawie wartości w polu "Data urodzenia". To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data zakwalifikowania	Jest automatycznie wypełniane wartością bieżącej daty w przypadku ustawienia w polu "Status" wartości "Zakwalifikowany".

Wartości pola statusu

W miarę przechodzenia namiaru przez proces zarządzania namiarami pole "Status" sygnalizuje miejsce namiaru w procesie. Wartości statusu są głównym kryterium filtrowania namiarów. Więcej informacji o procesie zarządzania namiarami jest dostępnych pod hasłem [Namiary](#) (na stronie 167).

W poniższej tabeli są wymienione możliwe wartości pola statusu.

Status	Opis
Zarchiwizowane	Ukończenie archiwizacji (Archiwizowanie namiarów (na stronie 177)). Namiar zostaje uznany za bezwartościowy dla firmy i zostaje usunięty z procesu oceny.
Przekształcone	Stanowi wynik realizacji kroków przekształcania (Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 178)). Uznano, że namiar ma wartość wystarczającą do przekształcenia w możliwość.
Zakwalifikowane	Ukończenie kwalifikowania (Kwalifikowanie namiarów (na stronie 176)). Namiar pozytywnie przeszedł przez proces kwalifikowania. Nowym właścicielem namiaru staje się przydzielony do niego sprzedawca.
Kwalifikowane	Ukończenie tworzenia (Kwalifikowanie namiarów (na stronie 176)). Namiar został utworzony i przechodzi (lub zaraz zacznie przechodzić) przez proces kwalifikowania. Domyślnie właścicielem jest osoba, która ten namiar utworzyła.
Odrzucone	Ukończenie odrzucania (Odrzucanie namiarów (na stronie 182)). Zakwalifikowany namiar został uznany za mniej wartościowy niż to poprzednio przyjęto.

4 Sprzedaż

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji o sprzedaży.

- **Podmioty.** Strony te służą do zarządzania informacjami na temat współpracujących firm.
- **Osoby kontaktowe.** Strony te służą do śledzenia osób powiązanych z podmiotami i możliwościami bieżącego użytkownika.
- **Możliwości.** Strony te służą do zarządzania możliwościami, które mogą generować przychody.
- **Prognozy.** Strony te służą do generowania prognoz kwartalnych przychodów na podstawie istniejących możliwości.

Typ rekordu "Namiary" jest również powiązany z obszarem sprzedaży, ponieważ namiary mogą być przekształcane w możliwości.

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji o sprzedaży i planowaniu biznesowym:

- **Plan biznesowy.** Strony te służą do określania celów strategicznych i czynności dla podmiotów, osób kontaktowych lub produktów.
- **Cel.** Strony te służą do zarządzania celami wyższego poziomu.
- **Podmiot związany z planem.** Strony te służą do śledzenia odwzorowania podmiotów w planach biznesowych.
- **Osoba kontaktowa związana z planem.** Strony te służą do tworzenia powiązań osób kontaktowych z planami biznesowymi.
- **Możliwość związana z planem.** Strony te służą do tworzenia powiązań możliwości z planami biznesowymi.

Zarządzanie sprzedażą

Zarządzać sprzedażą można za pośrednictwem następujących procesów:

- 1 [Proces zarządzania możliwościami](#) (na stronie 188)
- 2 [Proces zarządzania podmiotami](#) (na stronie 188)
- 3 [Proces zarządzania osobami kontaktowymi](#) (na stronie 189)
- 4 [Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży](#) (na stronie 190)
- 5 [Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz](#) (na stronie 190)

6 [Proces zarządzania kalendarzami i działaniami](#) (na stronie 191)

Proces zarządzania możliwościami

Zarządzać możliwościami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1** Przeglądanie pól możliwości i powiązanych informacji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola możliwości](#) (na stronie 248).
- 2** Tworzenie nowego rekordu możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).
- 3** Dodawanie rekordów przychodu produktu do możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Wiązanie produktów z możliwościami](#) (na stronie 237).
- 4** Definiowanie kluczowych osób kontaktowych i ról osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 212) i [Dodawanie ról](#). (zob. "[Dodawanie ról](#)" na stronie 1296).
- 5** Śledzenie działań i uwag związanych z możliwościami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Pola działania](#) (na stronie 153) i [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91).
- 6** Przypisywanie możliwości własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287) i [Wspólne rekordy \(zespoły\)](#) (zob. "[Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#)" na stronie 86).
- 7** Aktualizacja etapu sprzedaży możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 230).
- 8** Tworzenie powiązań partnerów i konkurentów związanych z możliwością. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości](#) (na stronie 235).
- 9** Szacunki i prognozy dla możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 230).

Proces zarządzania podmiotami

Zarządzać podmiotami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1** Przeglądanie pól podmiotu i informacji powiązanych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola podmiotu](#) (na stronie 209).
- 2** Tworzenie nowego rekordu podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

- 3 Definiowanie kluczowych osób kontaktowych i ról osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 212) i [Dodawanie ról](#). (zob. "[Dodawanie ról](#)" na stronie 1296).
- 4 Śledzenie działań i uwag związanych z podmiotem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Pola działania](#) (na stronie 153) i [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91).
- 5 Przypisywanie własności i widoczności podmiotowi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287) i [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86).
- 6 Wiązanie partnerów i konkurentów z podmiotem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 202).
- 7 Definiowanie relacji podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 203).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Dodawanie rekordów przychodu do podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 206).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognozowanie przychodów podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 206).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Śledzenie środków trwałych podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 204).

Proces zarządzania osobami kontaktowymi

Zarządzać osobami kontaktowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Przeglądanie pól osoby kontaktowej i informacji powiązanych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola osoby kontaktowej](#) (na stronie 225).
- 2 Tworzenie nowego rekordu osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).
- 3 Śledzenie działań i uwag związanych z osobą kontaktową. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Pola działania](#) (na stronie 153) i [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91).
- 4 Przypisywanie własności i widoczności osobie kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287) i [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86).
- 5 Synchronizowanie osób kontaktowych z aplikacjami PIM. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704).

- 6 Wypełnianie ankiety zadowolenia klienta. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze skryptów zleceń SR](#) (zob. "Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi" na stronie 301).
- 7 Definiowanie relacji między osobami kontaktowymi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi](#) (na stronie 220).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Dodawanie rekordów przychodu do osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 222).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognozowanie przychodu osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 222).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Śledzenie środków trwałych osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "Śledzenie aktywów" na stronie 204).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Ustawianie norm. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie normami](#) (na stronie 258).
- 2 Prognozy dotyczące możliwości, podmiotów i osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 250).
- 3 Przeglądanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie prognoz](#) (na stronie 253).
- 4 Aktualizowanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Odświeżanie prognoz](#) (na stronie 255).
- 5 Przesyłanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie prognoz](#) (na stronie 257).

Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Konfigurowanie kalendarza okresów obrotowych firmy. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).
- 2 Określanie hierarchii prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie definicji prognozy](#) (zob. "[Konfigurowanie definicji prognoz](#)" na stronie 1403).
- 3 Ustawianie norm dla użytkowników. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników](#) (na stronie 1238).
- 4 Tworzenie definicji prognozy, w tym daty, typu, czasu trwania i uczestników. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie definicji prognozy](#) (zob. "[Konfigurowanie definicji prognoz](#)" na stronie 1403).

Proces zarządzania kalendarzami i działaniami

Zarządzać kalendarzem i działaniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Przeglądanie bieżących umówionych spotkań z kalendarza. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 123).
- 2 Tworzenie nowych umówionych spotkań i zadań. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie działań](#) (na stronie 127).
- 3 Współużytkowanie kalendarza z innymi użytkownikami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie kalendarzy innych osób](#) (na stronie 148).
- 4 Śledzenie kluczowych zadań i zarządzanie nimi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 123).
- 5 Synchronizowanie umówionych spotkań i zadań z aplikacjami PIM. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704).

Namiary (aspekty związane ze sprzedażą)

Namiary odgrywają ważną rolę w procesie sprzedaży. Proces sprzedaży może się rozpocząć od utworzenia namiarów. Namiary przechodzą kolejne etapy od kwalifikacji do konwersji. Więcej informacji na temat procesu sprzedaży znajduje się pod hasłem [Zarządzanie marketingiem](#) (na stronie 157). Namiary można przekształcać w osoby kontaktowe, podmioty, rejestracje transakcji i możliwości. Po przekształceniu w możliwość lub rejestrację transakcji namiar staje się częścią procesu sprzedaży. W przypadku niektórych pól w rekordzie możliwości lub rejestracji transakcji wartości pobierane są z rekordu namiaru. Wartości te oparte są na odwzorowaniu namiarów poddanych konwersji podczas procesu sprzedaży.

Podmioty

Strony podmiotów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie podmiotów. *Podmioty* to na ogół firmy, z którymi dana firma prowadzi interesy, ale jako podmioty można również śledzić partnerów, konkurentów, firmy stowarzyszone itp.

Jeżeli rekordy podmiotu mają zasadniczy wpływ na zarządzanie danymi i ich wyświetlanie, należy wprowadzać możliwie dużo danych dotyczących podmiotu. Niektóre z tych danych, takie jak dane w polach "Region" czy "Branża", mogą być używane w raportach do klasyfikowania informacji. Podobnie, jeśli rekord — na przykład rekord możliwości — zostanie powiązany z rekordem podmiotu, w którym są wypełnione pola "Region" i "Branża", będzie można klasyfikować możliwości według tych wartości.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie podmiotami](#) (na stronie 194)

Praca ze stroną startową "Podmiot"

Strona startowa "Podmiot" stanowi punkt wyjścia do zarządzania podmiotami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Podmiot". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu

Nowy podmiot tworzy się, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane podmioty". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola podmiotu](#) (na stronie 209).

Praca z listami podmiotów

W sekcji "Listy podmiotów" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy podmiotów.

Lista podmiotów	Filtry
Wszystkie podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane alfabetycznie według nazwy podmiotu.
Wszystkie podmioty klienckie	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Klient"
Wszystkie podmioty konkurencyjne	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony

Lista podmiotów	Filtry
	na "Konkurent"
Wszystkie podmioty partnerskie	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Partner"
Wszystkie podmioty potencjalnego klienta	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Potencjalny klient"
Ostatnio utworzone podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie podmioty z odniesieniem	Podmioty z zaznaczonym polem wyboru "Odniesienie"
Wszystkie czołowe podmioty	Wszystkie podmioty, których priorytet jest ustawiony na "Wysoki"
Moje podmioty	Podmioty zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych podmiotów

W sekcji "Ostatnio wyświetlane podmioty" widoczne są podmioty ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi podmiotów

W sekcji "Zadania dotyczące podmiotów" wyświetlane są zadania przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. O priorytecie zadania informuje symbol strzałki: strzałka w górę = priorytet "1 - wysoki", brak strzałki = priorytet "2 - średni", strzałka w dół = priorytet "3 - niski").

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć dane podmiotu, z którym zadanie jest powiązane, należy kliknąć na nazwie podmiotu.

- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów w celu analizy wydajności podmiotów

Na stronie startowej "Podmiot" widoczna może być co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Analiza podmiotów", która prezentuje kompleksową analizę sposobu dystrybucji podmiotów i zrealizowanych przychodów. Informacje o sposobie korzystania z sekcji "Analiza podmiotów" znajdują się pod hasłem [Analizowanie wydajności podmiotów](#) (zob. "[Analiza efektywności podmiotu](#)" na stronie 209).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Podmiot"

Jeśli przypisana użytkownikowi rola zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", może on dodać do swojej strony startowej "Podmiot" dodatkowe sekcje (zależne od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Podmiot").

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Podmiot"

- 1 Na stronie startowej "Podmiot" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej podmiotu" można dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami

Zarządzać podmiotami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Śledzenie ról osób kontaktowych podmiotu](#) (zob. "[Śledzenie ról osób kontaktowych z podmiotu](#)" na stronie 195)
- [Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu](#) (na stronie 196)
- [Wiązanie rekordów z podmiotami](#) (na stronie 197)
- [Wiązanie kont portfela](#) (na stronie 199)
- [Określanie podmiotów nadrzędnych](#) (na stronie 200)
- [Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów](#) (na stronie 200)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 202)
- [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 203)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Śledzenie aktywów](#) (na stronie 204)

- [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 206)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Analiza efektywności podmiotu](#) (na stronie 209)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola podmiotu](#) (na stronie 209)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 192)
- [Raporty](#) (na stronie 747)
- [Korzystanie z Offline Client](#) (na stronie 694)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Śledzenie ról osób kontaktowych z podmiotu

Śledzenie ról osób kontaktowych w firmie jest konieczne do zrozumienia ich wpływu na decyzje zakupu podejmowane przez dany podmiot. Rolę osoby kontaktowej można określić nie tylko na stronie "Szczegóły podmiotu" — na stronie szczegółów osoby kontaktowej można określić jej rolę w każdym z powiązanych z nią podmiotów.

Jak określić jedną lub więcej ról osoby kontaktowej

1 Wybrać podmiot.

Informacje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 W sekcji "Osoby kontaktowe" strony "Szczegóły podmiotu" kliknąć na łączu "Edytuj role" dla danej osoby kontaktowej.

Na stronie "Role podmiotu - edycja" zostaną wyświetlone dostępne i wybrane role osoby kontaktowej podmiotu.

3 W sekcji "Dostępne" wybrać role (np. Użytkownik, Osoba oceniająca lub Osoba zatwierdzająca) osoby kontaktowej i kliknąć na ikonie strzałki, aby przenieść role do sekcji "Wybrane".

Zmienić kolejność ról, klikając na ikonie ze strzałką w dół lub ze strzałką w górę. Rola, która znajduje się na początku listy, jest rolą główną.

4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu

Podmiot może mieć wiele osób kontaktowych, ale jedna z nich musi być określona jako główna osoba kontaktowa dla danego podmiotu. Domyślnie pierwsza osoba kontaktowa dodana do konta jest główną osobą kontaktową, ale można zmienić to ustawienie.

Jak zmienić główną osobę kontaktową podmiotu

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".

UWAGA: Jeżeli pole "Główna osoba kontaktowa" nie jest wyświetlane na stronie "Szczegóły podmiotu" i "Edycja konta", należy skontaktować się z administratorem firmy, aby dodał to pole do układu strony.

WSKAZÓWKA: Jeśli wbudowana funkcja edycji jest włączona dla danej firmy, można zmienić wbudowaną główną osobę kontaktową na stronie "Szczegóły podmiotu". Więcej informacji na temat wbudowanego edytowania jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

3 Na stronie "Edycja podmiotu" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" w polu "Główna osoba kontaktowa".

4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać nową główną osobę kontaktową.

5 Na stronie "Edycja podmiotu" nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie rekordów z podmiotami

Nowe rekordy utworzone za pomocą strony szczegółów, np. osoby kontaktowe i działania, można powiązać z rekordem podmiotu. Wiązanie tworzy wzajemne przypisanie rekordów, więc użytkownik i inne osoby mające prawa dostępu do rekordu uzyskują pełny wgląd w informacje.

Nowe rekordy są dodawane do bazy danych w tym samym czasie, gdy są wiązane z wybranym podmiotem. Na przykład osoba kontaktowa tworzona za pośrednictwem strony "Szczegóły podmiotu" jest wiązana z podmiotem, a następnie wyświetlana na stronie "Osoby kontaktowe".

Rekord podmiotu zawiera informacje, które po związaniu z innym rekordem, są dziedziczone. Przykładowo w niektórych raportach możliwości rekordy są wyświetlane według regionu lub branży. Ponieważ dane regionu i branży nie należą do rekordów możliwości, system wyszukuje związane rekordy podmiotu, aby określić grupę, której składnikiem są możliwości. Dlatego, jeśli to możliwe, użytkownik chce wiązać rekordy z rekordem podmiotu.

Istnieje też możliwość związania innych użytkowników z rekordem podmiotu, aby mogli go wyświetlać. Na przykład w celu zawarcia transakcji handlowej może być konieczne udostępnienie rekordu podmiotu zespołowi współpracowników. W zależności od przypisanej roli członek zespołu może mieć różne wymagania odnośnie dostępu do rekordu podmiotu, a także rekordów osoby kontaktowej i możliwości związanych z podmiotem.

Jak wiązać informacje z podmiotem

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Przewinąć stronę szczegółów podmiotu do odpowiedniej sekcji i odpowiednio wiązać rekordy.

UWAGA: Typ powiązanych informacji, jakie mogą być wyświetlane na stronie "Szczegóły podmiotu", zależy od administratora systemu informatycznego firmy. Użytkownik może zmieniać kolejność sekcji powiązanych informacji, do których ma dostęp, lub ukrywać te informacje, z których nie korzysta. Aby edytować układ swojej strony, należy kliknąć na łączu "Edytuj układ", a następnie za pomocą strzałek na stronie "Układ osobisty" dodać lub usunąć sekcje i zmienić ich rozmieszczenie na stronie. Zmiana tych ustawień ma wpływ tylko na widok Oracle CRM On Demand.

W poniższej tabeli są wymienione niektóre typy rekordów, które można wiązać z podmiotem

Typ rekordu	Informacje
Możliwości	Aby powiązać nowe możliwości, należy nacisnąć przycisk "Nowa", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (na stronie 248).
Zlecenia obsługi	Aby powiązać nowe zlecenie obsługi, należy nacisnąć przycisk "Nowe", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola zleceń obsługi (na stronie 303).
Uwagi	Aby powiązać nową uwagę, proszę kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić żądane informacje i zapisać rekord. UWAGA: Innym sposobem dodawania uwag jest kliknięcie na ikonie

	<p>uwagi w górnym prawym rogu strony, jeśli ta funkcja jest włączona w firmie użytkownika.</p> <p>Więcej informacji o uwagach jest dostępnych pod hasłem Dodawanie uwag (na stronie 91).</p>
Otwarte działania	<p>Aby powiązać nowe zadanie lub termin, należy nacisnąć przycisk "Nowe zadanie" lub "Nowy termin", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (zob. "Pola działania" na stronie 153).</p> <p>Z podmiotem można z wiązać kilka działań. Jeśli działanie jest powiązane z czasem, jest wyświetlane na liście działań i w kalendarzu.</p> <p>Użytkownicy mający uprawnienia do wyświetlania podmiotu mogą również przeglądać powiązane z podmiotem działania, w tym działania przypisane lub należące do innych osób.</p>
Osoby kontaktowe	<p>Aby powiązać nową osobę kontaktową, należy kliknąć na łączy "Nowa", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (zob. "Pola osoby kontaktowej" na stronie 225).</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby uniknąć zduplikowania rekordów osoby kontaktowej, można też kliknąć łączy "Dodaj", a następnie ikonę "Wyszukiwanie" obok kolumny "Nowa osoba kontaktowa". W oknie wyszukiwania należy wprowadzić imię, nazwisko i adres e-mail, a następnie kliknąć łączy "Wykonaj". Jeśli aplikacja nie znajdzie osoby kontaktowej, należy kliknąć łączy "Nowa", aby utworzyć rekord osoby kontaktowej.</p> <p>Jeśli wiadomo, że rekord osoby kontaktowej istnieje, należy kliknąć na łączy "Dodaj", aby z wiązać go z danym rekordem.</p> <p>Aby otworzyć stronę "Szczegóły osoby kontaktowej" w celu aktualizacji informacji o osobie kontaktowej, należy kliknąć na łączy "Nazwa".</p>
Zespół ds. podmiotu	<p>Aby umożliwić innym pracownikom przeglądanie tego rekordu, proszę kliknąć na łączy "Dodaj użytkowników". W oknie dodawania użytkownika zespołu ds. podmiotu proszę wybrać nazwisko pracownika i określić poziom dostępu. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>
Partnerzy podmiotu	<p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako partner tego podmiotu, należy kliknąć na łączy "Dodaj", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 202).</p>
Konkurenci podmiotu	<p>Aby powiązać podmiot i śledzić je jako konkurent tego podmiotu, należy kliknąć na łączy "Dodaj", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są</p>

dostępne pod hasłem [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 202).

Jak usunąć lub skasować powiązany rekord

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do odpowiedniej sekcji.

3 W wierszu, którego łącze ma zostać usunięte lub skasowane, z menu na poziomie rekordu wybrać pozycję "Usuń" lub "Skasuj".

- **Usuń.** Powoduje usunięcie powiązania rekordów bez usuwania któregośkolwiek z nich.
- **Kasuj.** Powoduje skasowanie powiązanego rekordu. Skasowany rekord jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 204)

Wiązanie kont portfela

Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Konta portfela można powiązać z podmiotem za pomocą relacji typu "wielu do jednego". Inaczej mówiąc, można powiązać wiele kont portfela z jednym podmiotem, lecz każde konto portfela może być powiązane tylko z jednym podmiotem.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z portfelem nie są domyślnie pokazywane na stronie "Szczegóły konta". Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z portfelem. Następnie użytkownik lub administrator musi dodać te informacje do układu strony "Szczegóły konta". Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).

Jak powiązać podmiot podrzędny portfela

1 Wybrać podmiot nadrzędny.

Informacje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do informacji związanych z portfelem, po czym kliknąć na łączu "Nowe".
- 3 Wypełnić pola na wyświetlonej stronie "Edycja konta portfela".
Więcej informacji na temat kont portfela znajduje się pod hasłem [Pola konta portfela](#) (na stronie 578).
- 4 Zapisać rekord.

Określanie podmiotów nadrzędnych

Za pomocą relacji podmiot nadrzędny-podmiot podrzędny można określać hierarchie podmiotów, np. firmy, które są filiami innych firm. Najpierw należy utworzyć podmiot, który ma być nadrzędny, a następnie wybrać go jako podmiot nadrzędny dla podmiotu podrzędnego.

Jak określić podmiot nadrzędny

- 1 Wybrać podmiot podrzędny.
Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".
UWAGA: Jeśli dla firmy jest włączona funkcja edycji miejscowej, podmiot nadrzędny można określić miejscowo na stronie szczegółów podmiotu. Więcej informacji o edycji miejscowej jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).
- 3 Na stronie "Edycja podmiotu" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok pola "Podmiot nadrzędny".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać podmiot nadrzędny.
- 5 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39)
- [Pola podmiotu](#) (na stronie 209)

Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów

Wyświetlane podmioty można ograniczyć, wybierając listę filtrowaną. Lista filtrowana prezentuje podzbiór podmiotów spełniających kryteria zapisane w ramach tej listy.

Przed rozpoczęciem:

- Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z ustanawianymi kryteriami. Można przejść do strony edycji podmiotu i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie takie, jakie są używane w aplikacji. W przeciwnym razie filtrowana lista może nie wykrywać właściwych rekordów. Alternatywnym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. Przy wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie dostępne wartości z rozwijanych list.
- Jeśli jest używana aplikacja Oracle Offline On Demand (Offline client), liczba rekordów, można w danej chwili pobrać, jest ograniczona. Domyślnie aplikacja Offline client ogranicza liczbę jednocześnie pobieranych podmiotów do 250. Administrator firmy może wystąpić o zwiększenie tej liczby, co jednak przyczynia się do wydłużenia czasu pobierania. Jeśli liczba potrzebnych rekordów przekracza maksymalną dozwoloną, można tworzyć listy filtrowane w celu podzielenia podmiotów na mniejsze grupy, na przykład według wartości priorytetu lub lokalizacji. Następnie — aby mieć pewność, że wszystkie potrzebne rekordy podmiotów zostaną skopiowane do laptopa lub komputera stacjonarnego — trzeba podczas procesu pobierania wybierać utworzone przez siebie listy filtrowane.

Jak otworzyć listę filtrowaną podmiotów

- 1 Kliknąć na karcie "Podmioty".
- 2 Z sekcji "Listy podmiotów" strony startowej "Podmiot" wybrać odpowiednią listę.
Opis domyślnych filtrowanych list podmiotów jest dostępny pod hasłem [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 192).

Jak utworzyć listę filtrowaną podmiotów

- 1 Kliknąć na karcie "Podmioty".
- 2 W sekcji "Listy podmiotów" strony startowej "Podmiot" kliknąć na łączu "Zarządzanie listami".
- 3 Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista".
- 4 Wykonać instrukcje zawarte pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 75).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola podmiotu](#) (na stronie 209)
- [Praca z listami działań](#) (na stronie 128)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 192)

Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów

W aplikacji Oracle CRM On Demand są dostępne obszary, w których można śledzić informacje o partnerach lub konkurentach swoich podmiotów. Można na przykład śledzić współpracujące firmy (partnerów) dla "Podmiotu XYZ" lub konkurentów firmy (partnerów) dla "Podmiotu XYZ".

W tym celu należy najpierw powiązać podmiot działający jako partner lub konkurent z rekordem podmiotu. Można powiązać dowolną liczbę partnerów i konkurentów. Następnie trzeba dodać do strony edycji partnera lub konkurenta podmiotu informacje na temat partnera lub podmiotu, takie jak ich silne lub słabe strony.

UWAGA: Podczas dodawania partnera lub konkurenta wybranego podmiotu tworzony jest rekord wzajemny. Jeśli na przykład jako partner podmiotu "Podmiot XYZ" zostanie dodany "Podmiot 123", to "Podmiot 123" automatycznie pojawia się na liście partnerów podmiotu "Podmiot XYZ".

Informacje o przekształcaniu istniejących podmiotów w podmioty partnerskie znajdują się pod hasłem [Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie](#) (na stronie 349).

Przed rozpoczęciem. Dla każdego partnera lub konkurenta, który ma być powiązany z podmiotem, musi zostać utworzony rekord podmiotu. Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

Jak śledzić informacje o partnerach i konkurentach podmiotów

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" przewinąć do sekcji "Konkurenci podmiotu" lub "Partnerzy podmiotu" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączy "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego partnera lub konkurenta.

3 Na stronach edycji partnera lub konkurenta podmiotu wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, służące do śledzenia informacji dotyczących partnera lub konkurenta.

Pole	Komentarz
Partner podmiotu	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot będący partnerem, którego informacje i powiązania mają być śledzone podczas prowadzenia działalności. Jest to pole wymagane.
Konkurent podmiotu	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot będący konkurentem, którego informacje i powiązania mają być śledzone podczas prowadzenia działalności. Jest to pole wymagane.
Rola	Wybrać opcję określającą powiązanie między podmiotami. Jest to pole wymagane.

Pole	Komentarz
Rola drugiej strony	Wybrać opcję określającą powiązanie odwrotne między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Data początkowa	Można użyć tego pola, aby zapisać datę początkową partnerstwa. Domyślnie jest to bieżąca data. Jest to pole wymagane.
Data końcowa	Można użyć tego pola, aby zapisać datę wygaśnięcia partnerstwa.
Główna osoba kontaktowa	Najważniejsza osoba kontaktowa w przypadku powiązania z partnerem lub konkurentem.

- 4 Zapisać rekord.

Śledzenie relacji między podmiotami

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Śledzenie relacji między podmiotami wymaga przechowywania informacji na stronach "Powiązanie podmiotu". Umożliwia to na przykład śledzenie inwestora lub relacji z podmiotami stowarzyszonymi tego podmiotu.

W tym celu należy najpierw powiązać podmiot, którego relacje mają być śledzone, z tym rekordem podmiotu (można powiązać dowolną liczbę podmiotów), a następnie zdefiniować relację i inne wymagane informacje.

Przed rozpoczęciem. Należy utworzyć rekord podmiotu każdej organizacji, która ma zostać powiązana z podmiotem. Ta funkcja może być niedostępna w niektórych wersjach aplikacji.

Jak śledzić relacje między podmiotami

- 1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [.Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Powiązania Podmiotu" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" właściwym dla istniejącego powiązania podmiotu.

- 3 Na stronie edycji powiązań podmiotu wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola służące do śledzenia informacji dotyczących relacji między podmiotami.

Pole	Komentarz
------	-----------

Pole	Komentarz
Powiązany podmiot	Nacisnąć ikonę wyszukiwania i wybrać podmiot, dla którego będą śledzone relacje i informacje.
Rola	Wybrać opcję określającą powiązanie między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję określającą powiązanie odwrotne między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Data rozpoczęcia	Pole umożliwia rejestrowanie daty rozpoczęcia relacji między podmiotami. Domyślną wartością jest data bieżąca.
Data zakończenia	Pole umożliwia rejestrowanie daty wygaśnięcia relacji między podmiotami.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie aktywów

Aby śledzić produkt sprzedany klientowi lub firmie, należy powiązać rekord produktu z podmiotem jako zasób.

Jak powiązać rekord produktu z podmiotem jako zasób

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" przewinąć do sekcji "Aktywa" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć zasób, nacisnąć przycisk "Nowy".
Użytkownik tworzący zasób staje się domyślnie jego właścicielem.
- Aby zaktualizować informacje o zasobie, kliknąć na łączu "Edytuj" obok istniejącego zasobu.

3 Na stronie "Edycja zasobu" wprowadzić wymagane informacje.

UWAGA: W przypadku korzystania z branżowych wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, zasoby mogą być wymieniane pod różnymi nagłówkami. Na przykład pod nagłówkiem Oracle CRM On Demand Automotive Edition zasoby są wymieniane jako *pojazdy*.

W poniższej tabeli są opisane niektóre pola śledzenia informacji o zasobach. W przypadku korzystania z branżowych wersji aplikacji Oracle CRM On Demand mogą być widoczne dodatkowe pola.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Zasób - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Produkt dostarczony do klienta. Po powiązaniu rekordu produktu pola te są kopiowane z definicji produktu: "Kategoria produktu", "Część #", "Typ" i "Status".
Cena zakupu	Cena zapłacona za produkt.
Ilość	Ilość zakupionych jednostek produktu.
Data wysyłki	Domyślnie jest to bieżąca data.
Kategoria produktu	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Nr katalogowy	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Typ	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Status operacyjny	Domyślnymi wartościami są "Nieaktywne", "Aktywne", "Bezczynne", "W górę", "Ograniczone użycie", "Obsługa", "W dół" i "Krytyczne - w dół".
Gwarancja	Okres obowiązywania gwarancji.
Kontrakt	Typ kontraktu, taki jak "Brąz", "Złoto", "Płatyna" i "Srebro".
Waluta	Waluta odnosząca się do "Ceny zakupu". Można wybrać inną walutę, aby przekształcić cenę na inną walutę, jeżeli administrator firmowy skonfigurował tę funkcję.
Data powiadomienia	<p>Data, która pojawia się w rekordzie zadania.</p> <p>W przypadku wprowadzenia "Daty powiadomienia" w rekordzie zasobu, zadanie jest tworzone przy zapisywaniu tego rekordu zasobu. Zadanie pojawia się jako "Zasób o nazwie <i>Nazwa</i> wymaga powiązania" na "Mojej stronie startowej", "Stronie startowej Podmiot" i w "Kalendarzu".</p> <p>WSKAZÓWKA: Ustawienie daty umożliwia określenie czasu dla przyszłych zadań dotyczących danego zasobu, takich jak powiadomienia o wygaśnięciu kontraktu czy gwarancji.</p> <p>UWAGA: Funkcja automatycznego tworzenia zadania jest aktywna tylko po wprowadzeniu daty powiadomienia w rekordzie zasobu, nie w rekordzie kontraktu.</p>
Informacje dodatkowe	
Opis	Dodatkowe informacje o zasobie. Limit 250 znaków.

Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów

Przed rozpoczęciem. Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Istnieje możliwość śledzenia informacji o przychodach osiąganych z poszczególnych podmiotów użytkownika, na podstawie których firma może prognozować przychód z podmiotu. W tym celu użytkownik musi dodać rekordy przychodów do podmiotów.

Dodanie rekordów przychodów do podmiotów umożliwia:

- Śledzenie produktów, kategorii produktów lub prognozowanych przychodów dla każdego podmiotu
- Oparcie prognoz firmy na przychodzie z podmiotu

Jeśli firma opiera prognozy na podmiotach, tylko rekordy spełniające poniższe kryteria są uwzględniane w prognozie:

- Rekord przychodu z podmiotu musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte".
- Rekord przychodu z podmiotu musi mieć zaznaczone pole "Prognoza".
- Rekordu przychodu nie można powiązać z możliwością.

Przed rozpoczęciem. Firma musi poinformować użytkownika o metodzie prognozowania, która ma być używana. Prognozowanie przychodów może dotyczyć dowolnego z następujących elementów: przychodu z możliwości, ilości produktu możliwości i przychodu z produktu możliwości, przychodu z podmiotu lub przychodu z osoby kontaktowej. Od stosowanej w firmie metody prognozowania zależy, które pola muszą być wypełniane podczas dodawania rekordów przychodów do podmiotów.

Jak dodać przychód do podmiotów

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Przychody" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać rekord przychodu, kliknąć na łączu "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o przychodzie, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego rekordu przychodu.

3 Na stronie "Edycja przychodu" wypełnić odpowiednie pola.

UWAGA: Jeśli przychód z podmiotu nie jest wykorzystywany w prognozach firmy, najlepiej pozostawić puste pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód".

4 Zapisać rekord.

Pola przychodu

W poniższej tabeli opisano pola dotyczące przychodu. Administrator firmy może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, aby pola widoczne na ekranie różniły się od wymienionych w tej tabeli.

UWAGA: Prognozowanie przychodów z podmiotów i osób kontaktowych wymaga włączenia funkcji prognoz zarówno dla podmiotów, jak i osób kontaktowych. Konieczne jest skonfigurowanie tej funkcji dla firmy. Aby uzyskać więcej informacji, należy się skontaktować z administratorem firmy.

OSTRZEŻENIE: Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodach z podmiotów lub osób kontaktowych, wprowadzane przez użytkownika informacje o przychodach mogą mieć wpływ na obliczenia.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Data rozpoczęcia/zamknięcia	<p>Dla podmiotu lub osoby kontaktowej — data zamknięcia oczekiwanego przychodu. Dla przychodu cyklicznego — data rozpoczęcia. W przypadku przychodu cyklicznego z datą zamknięcia kończącą ostatni dzień miesiąca i datą rozpoczęcia w środku miesiąca należy dodać jeden rekord na pełną cenę cykliczną i drugi na zamówienie proporcjonalne.</p> <p>Na przykład: Dostawa artykułów jednorazowego użytku dla firmy lub klienta rozpoczyna się 15 maja. Następne dostawy tych artykułów, o wartości po 500 USD każda, będą następowały w końcu każdego miesiąca, aż do końca roku.</p> <p>Dla zamówienia w środku miesiąca należy dodać rekord z następującymi wartościami: Przychód = 250 USD Ilość = 1</p> <p>Dla zamówienia cyklicznego należy dodać drugi rekord z następującymi wartościami: Przychód = 500 USD Ilość = 1 Częstotliwość = Co miesiąc Liczba okresów = 7 (od czerwca do grudnia).</p>
Nazwa produktu	Można wybrać tylko produkty oznaczone przez administratora firmy jako Zamawialne.
Kategoria produktu	Kategoria produktu.
Nr katalogowy	Numer przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Prognoza	Wskaźnik uwzględniania tego produktu w podsumowaniach prognoz.
Typ	<p>Wartości domyślne to: "Rzeczywiste", "Wysłane", "Zafakturowane", "Zaksięgowane", "Planowane" i "Norma".</p> <p>UWAGA: Ustawiony typ dotyczy rekordu przychodu. Na tej stronie może być wyświetlane również pole innego typu (pole tylko do odczytu), wypełniane informacjami o produkcie.</p>

Pole	Opis
Status	<p>Jeśli firma oblicza prognozy dotyczące podmiotów lub osób kontaktowych, użytkownik musi ustawić status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte" dla rekordu, który ma być uwzględniony w prognozach.</p> <p>UWAGA: Ustawiony status dotyczy rekordu przychodu. Na tej stronie może być wyświetlane również pole innego statusu (pole tylko do odczytu), wypełniane informacjami o produkcie.</p>
Ilość	Liczba jednostek zamawianych przez klienta. Dla produktu powtarzanego należy podać ilość produktów w powtarzanym okresie. Na przykład, jeśli każdego miesiąca jest wysyłanych 10 wkładów do drukarek, to należy tu wpisać 10.
Przychód	<p>Iloczyn ilości i ceny. Przychód nie może być zastępowany. Jeśli zaznaczone jest pole wyboru "Prognoza", ta kwota przychodu jest uwzględniana w prognozach podsumowań obliczanych w firmie.</p> <p>WSKAZÓWKĄ: Aby prognozować określoną wartość przychodu, niezależnego od produktu lub kategorii produktu, należy ustawić ilość 1 i cenę równą wartości przychodu.</p>
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 16 350 znaków.
Przychody cykliczne - informacje	
Częstotliwość	<p>Wskazuje częstotliwość produktu cyklicznego.</p> <p>Termin <i>co dwa tygodnie</i> oznacza raz na dwa tygodnie.</p> <p>Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Liczba okresów".</p>
Liczba okresów	<p>Liczba okresów produktu cyklicznego. Powtarzany przychód może obejmować maksymalnie 260 okresów. Czas objęty przez wszystkie okresy zmienia się w zależności od wartości wybranej w polu "Częstotliwość". Na przykład, jeśli powtarzany przychód jest przychodem cotygodniowym, to można śledzić przychód przez maksymalnie pięć lat.</p> <p>UWAGA: Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Częstotliwość".</p>
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Osoba przydzielona do tego rekordu przychodu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy podmiotów, osób kontaktowych i możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami. Instrukcje są dostępne pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>

Analiza efektywności podmiotu

W sekcji "Analiza podmiotów" na stronie startowej "Podmiot" dostępne są analizy rozkładu podmiotów i zrealizowanych przychodów. Można tu zidentyfikować najbardziej i najmniej efektywnych klientów, a także nowe segmenty rynku.

W tej sekcji strony startowej "Podmiot" można umieścić wskaźnik myszy na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzania szczegółowego raportu lub — korzystając z rozwijanych list — zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Pola podmiotu

Strona "Podmiot - edycja" umożliwia dodanie podmiotu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego podmiotu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla podmiotu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące podmiotu można także edytować na stronach "Lista podmiotów" i "Szczegóły podmiotu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Rekordy podmiotu mają zasadniczy wpływ na zarządzanie danymi i ich wyświetlanie. Dlatego należy wprowadzać możliwie dużo danych dotyczących podmiotu. Niektóre z tych danych, takie jak "Region" czy "Branża", mogą być używane w raportach do klasyfikowania informacji. Podobnie, jeśli rekord — na przykład rekord możliwości — zostanie powiązany z rekordem podmiotu, w którym są wypełnione pola "Region" i "Branża", to będzie można klasyfikować możliwości według tych wartości.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Podmiot - informacje kluczowe	
Nazwa podmiotu	Nazwa podmiotu. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Lokalizacja	Typ obiektu wykorzystywanego w tym miejscu przez podmiot, na przykład "Centrala".
Podmiot nadrzędny	Przedsiębiorstwo, którego firmą zależną jest dany podmiot.
Serwis internetowy	Adres URL internetowego serwisu podmiotu.
Podmiot - informacje handlowe	

Pole	Opis
Typ podmiotu	<p>Powiązanie podmiotu z firmą bieżącego użytkownika, na przykład: "Potencjalny klient", "Klient", "Partner" lub "Konkurent".</p> <p>Uwaga: Podmioty określone jak "Partner" lub "Konkurent" pojawiają się na listach "Wszystkie podmioty partnerskie" lub "Wszystkie podmioty konkurencyjne" dostępnych ze strony startowej "Podmiot".</p> <p>Podmioty te są także dołączane do listy podmiotów, które można wiązać z innymi podmiotami lub możliwościami ze strony szczegółów podmiotu lub szczegółów możliwości. W tym miejscu można dokładnie zdefiniować rolę, jaką podmiot odgrywa (taką jak "Odsprzedawca", "Dostawca" lub "Partner") i śledzić informacje o partnerach i konkurentach dla każdego podmiotu bądź każdej możliwości.</p>
Priorytet	Priorytet podmiotu, na przykład: Wysoki, Średni lub Niski.
Branża	<p>Typ branży podmiotu, na przykład: Produkcja, Zaawansowane technologie, Usługi finansowe, Sprzedaż detaliczna, Motoryzacja, Farmaceutyka, Telekomunikacja, Energetyka, Usługi lub Inne.</p> <p>Chcąc wyświetlać w raporcie informacje np. dotyczące możliwości według branży, należy wybrać dla podmiotu branżę, a następnie powiązać rekord możliwości z rekordem podmiotu.</p>
Spółka akcyjna	Sygnalizacja, że firma jest spółką akcyjną.
Region	Region, do którego podmiot jest zaliczany w firmie bieżącego użytkownika. Chcąc wyświetlać w raporcie informacje np. dotyczące możliwości według regionu, należy wybrać dla podmiotu region, a następnie powiązać rekord możliwości z rekordem podmiotu.
Status	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ostatniej wizyty	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Kod HIN (Health Industry Number). Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Typ wpływów	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Częstość wizyt	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ten podmiot został wygenerowany. Jeśli podmiot został utworzony wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli podmiot jest tworzony przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Przychody roczne	Kwota przychodów rocznych firmy.
Segment rynku	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pole	Opis
Potencjał rynkowy	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Przychód OPR	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Udział w rynku	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Odniesienie	Sygnalizacja, że podmiot może być używany jako punkt odniesienia dla potencjalnych klientów lub w kontaktach przedstawicieli handlowych.
Odniesienie od	Data określająca, kiedy podmiot stał się punktem odniesienia.
Partner podmiotu	Sygnalizacja, że jest to podmiot partnerski.
Liczba lekarzy	Liczba lekarzy pracujących w zakładzie opieki zdrowotnej, takim jak szpital czy klinika. To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasa	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informacje dodatkowe	
Adresy płatnika i odbiorcy	<p>Wybór kraju decyduje o etykietach pozostałych pól adresowych, zgodnie z konwencją adresową w danym kraju. W celu dostosowania nazw pól może nastąpić odświeżenie strony.</p> <p>Jeśli użytkownik doda osobę kontaktową i powiąże ją z tym podmiotem, to adres płatnika zostanie skopiowany z rekordu podmiotu do sekcji adresu podmiotu tej osoby kontaktowej.</p>
Właściciel	<p>Właściciel rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Do zmiany przydziału prawa własności podmiotu jest — w odniesieniu do danego podmiotu — niezbędne uprawnienie "Odczyt/edycja/kasowanie".</p> <p>UWAGA: Jeśli w firmie jest włączone grupowe prawo własności i nowy właściciel jest członkiem innej grupy, to nastąpi automatyczna zmiana członków grupy.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy podmiotów mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami za pośrednictwem stron "Zespół ds. podmiotu". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>
Zmiana przydziału podmiotu	Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego podmiotu. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału podmiotów, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału i ponowne przetworzenie podmiotu, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami.

Pole	Opis
	UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. W przypadku podmiotów na czas przetwarzania ma również wpływ liczba członków zespołu oraz liczba osób kontaktowych i możliwości powiązanych z rekordem. Nazwa właściciela ulega zmianie z chwilą zmiany przydziału rekordu.
Terytorium	Terytorium, do którego ten podmiot należy.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub jako ostatnia zmodyfikowała rekord podmiotu, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Opis	Dodatkowe informacje o podmiocie. Limit 16 350 znaków.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie podmiotami](#) (na stronie 194)

Osoby kontaktowe

Użyć strony "Osoba kontaktowa" do utworzenia, zaktualizowania i śledzenia osób kontaktowych. *Osoby kontaktowe* są osobami, z którymi firma aktualnie prowadzi interesy lub ma zamiar prowadzić w przyszłości. Osoby te mogą być pracownikami innych firm, niezależnymi konsultantami, dostawcami lub osobistymi znajomymi. Osoba kontaktowa jest powiązana głównie z podmiotem i często rekord podmiotu zawiera łącza do informacji o kilku różnych osobach kontaktowych w firmie.

W aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition osoba kontaktowa jest często definiowana jako klient, aby zapewnić działanie funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Wyznaczenie osoby kontaktowej jako klienta wskazuje, że jest to osoba kontaktowa, z którą firma utrzymuje relację długookresową. Dzięki temu można monitorować zmiany w sytuacji klienta i identyfikować możliwości sprzedaży typu "Cross sell" dotyczącej dodatkowych produktów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie osobami kontaktowymi](#) (na stronie 215)

Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"

Strona startowa "Osoby kontaktowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania osobami kontaktowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Osoby kontaktowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie osoby kontaktowej

Osobę kontaktową tworzy się, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane osoby kontaktowe". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola osoby kontaktowej](#) (na stronie 225).

Praca z listami osób kontaktowych

W sekcji "Listy osób kontaktowych" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy osób kontaktowych.

Lista osób kontaktowych	Filtry
Wszystkie osoby kontaktowe	Brak filtra. Na tej liście wyświetlane są wszystkie rekordy widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Wszystkie osoby kontaktowe klienta	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Typ" wybrano wartość "Klient".
Moje osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika.
Moje ostatnio utworzone osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone osoby kontaktowe	Wszystkie osoby kontaktowe, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe	Wszystkie osoby kontaktowe, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy

standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych osób kontaktowych

W sekcji "Ostatnio wyświetlane osoby kontaktowe" widoczne są osoby kontaktowe, które były ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi osób kontaktowych

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące osób kontaktowych" wyświetlane są przypisane do użytkownika zadania, posortowane według terminu realizacji i priorytetu. Termin i priorytet ustalane są przez użytkownika lub jego kierownika. O priorytecie zadania ("1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" informują symbole strzałek: strzałka w górę to priorytet wysoki, brak strzałki to priorytet średni, a strzałka w dół to priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć dane osoby kontaktowej, z którą zadanie jest powiązane, należy kliknąć jej nazwę.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Używanie raportów do analizowania osób kontaktowych

Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" może być widoczna co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu", która umożliwia analizę osób kontaktowych według kryteriów związanych z podmiotem, takich jak region, województwo/gmina czy branża. Informacje o korzystaniu z sekcji "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu" znajdują się pod hasłem [Analizowanie osób kontaktowych](#) (zob. "Analiza osób kontaktowych" na stronie 224).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Osoby kontaktowe"

Jeśli przypisana użytkownikowi rola zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe" może on dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji, zależnie od tego, które sekcje udostępnił do wyświetlenia administrator.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe"

- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Osoby kontaktowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie osobami kontaktowymi

Zarządzać osobami kontaktowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Importowanie osób kontaktowych](#) (na stronie 216)
- [Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem](#) (na stronie 220)
- [Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi](#) (na stronie 220)
- [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 222)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Dodawanie rekomendacji](#) (na stronie 223)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej](#) (na stronie 223)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Analiza osób kontaktowych](#) (na stronie 224)

- [Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów](#) (na stronie 224)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych](#) (na stronie 225)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Importowanie osób kontaktowych

Użytkownik bez uprawnień administratora może zaimportować jednorazowo do aplikacji Oracle CRM On Demand do 2000 osób kontaktowych z pliku rozdzielanego przecinkami (.csv).

Podczas importowania osób kontaktowych określa się, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand ma traktować zduplikowane rekordy.

Na stronie "Narzędzia importu i eksportu" są dostępne różne narzędzia, stanowiące rozszerzenie programów wspomagających import i eksport w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Asystent importu.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Asystent importu](#) (na stronie 1602).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand](#) (na stronie 1612).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand](#) (na stronie 1617).
- **Usługi internetowe Oracle.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Integracja usług internetowych](#) (na stronie 1613).

Więcej informacji o wybieraniu odpowiedniej metody importu jest dostępnych w dokumencie 1089184.1 (ID artykułu) w usłudze My Oracle Support. Więcej informacji o importowaniu i eksportowaniu w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą importować jednorazowo do 30 000 rekordów osób kontaktowych, przy maksymalnej wielkości pliku 20 MB.

Przed rozpoczęciem. Jeśli w firmie osoby kontaktowe importuje kilka osób, należy skoordynować ich działania w celu zminimalizowania duplikowania rekordów. Ponadto trzeba odpowiednio przygotować plik do importu, tak aby obejmował wszystkie potrzebne dane.

OSTRZEŻENIE: Nie można cofnąć importu rekordów ani nie można ich masowo kasować. Dlatego, w celu uniknięcia późniejszego czyszczenia danych, dobrze jest przećwiczyć procedurę importu z plikiem 5-10 rekordów. Jeśli firma importuje duże liczby rekordów, można wziąć udział w sesji szkoleniowej dotyczącej importowania danych. Więcej informacji o tych zasobach można uzyskać, klikając łącze "Szkolenia i asysta", dostępne w górnej części każdej strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak zaimportować osoby kontaktowe

- 1 Kliknąć na karcie "Osoby kontaktowe".
- 2 Na pasku tytułu "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Importuj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nie jest widoczna na stronie startowej "Osoby kontaktowe", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" do układu swojej strony.

- 3 Na stronie "Dane i narzędzia integracji", w sekcji "Narzędzia importu i eksportu — osobiste" nacisnąć przycisk "Importuj osoby kontaktowe".

Zostanie uruchomiony asystent importu.

- 4 W kroku 1 asystenta importu:

- a Wybrać, w jaki sposób asystent importu ma rozpoznawać zgodne rekordy.

Asystent importu korzysta z zewnętrznego unikatowego ID będącego polem unikatowego ID zewnętrznego importowanego z innego systemu. Asystent importu korzysta także z pól predefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o definiowaniu zduplikowanych rekordów są dostępne pod hasłem [Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe](#) (na stronie 1442).

- b Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy w aplikacji Oracle CRM On Demand znaleziony zostanie zduplikowany unikatowy identyfikator rekordu. Można wybrać: nieimportowanie zduplikowanych rekordów, zastępowanie istniejących rekordów lub tworzenie dodatkowych rekordów.

- c Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy unikatowy identyfikator importowanego rekordu nie jest zgodny z rekordem już istniejącym w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Jeśli w poprzednim punkcie zostały wybrane opcje "Zastępuj rekordy" i "Nie twórz nowego rekordu", rekord będzie aktualizowany.

- d Ustalić, czy asystent importu powinien utworzyć w pliku danych nowy rekord dla brakujących powiązań (powiązanych rekordów).

- e Wybrać format daty/godziny używany w pliku CSV.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459).

- f Upewnić się, że wybrano kodowanie pliku o wartości "Zachodnioeuropejskie".

UWAGA: Tego ustawienia nie należy zmieniać, jeśli nie ma się pewności, że jest używana inna metoda kodowania. Domyślne ustawienie "Zachodnioeuropejskie" ma zastosowanie w większości systemów kodowania w krajach Europy i Ameryki Północnej.

- g Wybrać typ ogranicznika pól używany w pliku CSV: przecinek lub średnik.

- h Z menu "Rejestrowanie błędów" wybrać elementy, które będą rejestrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand: wszystkie komunikaty, błędy i ostrzeżenia lub tylko błędy.

- i Wybrać plik CSV, którego dane mają zostać zaimportowane.

- 5 W kroku 2 asystenta importu:

- a Postępować, jeśli trzeba, zgodnie z instrukcjami sprawdzania poprawności pliku.

- b Wybrać plik odwzorowania pól, jeśli jest dostępny.

Pliki odwzorowania pól (.map) zawierają pary pól, składające się z pola z pliku CSV i istniejącego pola Oracle CRM On Demand. Po przeprowadzeniu importu system przysła

wiadomość e-mail zawierającą plik .map z najnowszym schematem odwzorowania. Plik ten należy zapisać w swoim komputerze w celu użycia podczas następnych operacji importu.

- 6** W kroku 3 asystenta importu odwzorować pola z pliku na pola z aplikacji Oracle CRM On Demand. Należy przynajmniej odwzorować wszystkie wymagane pola na nagłówki kolumn w pliku CSV.

Nagłówki kolumn z pliku CSV importu zostają wyszczególnione przez asystenta importu obok listy przedstawiającej wszystkie pola z danego obszaru w aplikacji Oracle CRM On Demand, w tym dodane pola niestandardowe.

Jeśli na rozwijanej liście nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać właściwe z pokazywanych w tej tabeli.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Jap)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Jap)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

Jeśli został wybrany plik .map, trzeba sprawdzić, czy pola są w nim poprawnie odwzorowywane. Niestandardowe pola, które zostały utworzone po ostatniej operacji importu, mogą wymagać odwzorowania.

Informacje o identyfikatorach zewnętrznych są dostępne pod hasłem [Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe](#) (na stronie 1442).

OSTRZEŻENIE: Jeśli do importu został wybrany niewłaściwy plik, należy w celu zmiany wyboru nacisnąć przycisk "Anuluj". Użycie w tym momencie przycisku "Wstecz" nie spowoduje wyczyszczenia pamięci podręcznej, wskutek czego pierwotnie wybrany plik pojawi się na etapie odwzorowywania pól.

OSTRZEŻENIE: "Unikatowy zewnętrzny ID" i "ID zewnętrzny kierownika" są polami klucza używanymi do wiązania osób kontaktowych z rekordami ich kierowników. Jeśli te pola nie zostaną odwzorowane, rekord kierownika (Manager) zostanie powiązany z osobami kontaktowymi za pomocą pól "Nazwisko osoby kontaktowej" i "Kierownik". W takiej sytuacji dla rekordów z pliku danych będzie stosowane bardziej surowe porządkowanie zależności.

- 7 W kroku 4 asystenta importu w razie konieczności postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
- 8 W kroku 5 asystenta importu nacisnąć przycisk "Zakończ".

Jak wyświetlić kolejkę swoich zleceń importu

- 1 Kliknąć na karcie "Osoby kontaktowe".
- 2 Na pasku tytułu "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Importuj".
- 3 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączy "Kolejka zleceń importu".

Zostaje wyświetlona strona "Kolejka zleceń importu" z informacji o zleceniach bieżącego użytkownika, w tym przewidywany czas ukończenia.

W poniższej tabeli opisano status importu.

Status	Opis
Ukończono	Import został ukończony bez żadnych błędów.
Ukończono z błędami	Import został ukończony, lecz przy niektórych rekordach wystąpiły błędy.
Niepowodzenie	Import został ukończony, lecz nie zaimportowano żadnego z rekordów.
Błąd	Import nie został ukończony, ponieważ wystąpił błąd.

W poniższej tabeli opisano informacje dotyczące importu rekordów.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Liczba przesłanych	Liczba rekordów zawartych w pliku CSV.
Liczba przetworzonych	Liczba rekordów, które silnik importu już przetworzył. Pole to jest odświeżane co 20 sekund albo zgodnie z ustawieniami procesu

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
	systemowego.
Liczba pomyślnie zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane bez żadnych problemów.
Liczba częściowo zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane. Nie zaimportowano wszystkich rekordów.
Liczba niezaimportowanych	Liczba rekordów, które nie zostały zaimportowane.

Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem

Można powiązać osobę kontaktową z kilkoma podmiotami. W tym celu rola użytkownika i jego ustawienia muszą być następujące:

- Administrator firmy musi włączyć w roli danego użytkownika uprawnienia do zarządzania rozszerzonymi osobami kontaktowymi i dostępem do relacji podmiotu.
- Układ strony "Szczegóły osoby kontaktowej" musi obejmować informacje dotyczące podmiotów. Informacje na temat zmieniania układu strony są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).

Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61).

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi wymaga przechowywania informacji na stronach "Osoba kontaktowa - powiązanie". Umożliwia to na przykład śledzenie relacji wpływu, jak relacje osobiste, relacje handlowe i kontrahenci dla danej osoby kontaktowej.

W tym celu należy najpierw powiązać osobę kontaktową, której relacje mają być śledzone, z tym rekordem osoby kontaktowej (można powiązać dowolną liczbę osób kontaktowych), a następnie zdefiniować relację i inne wymagane informacje.

Przed rozpoczęciem. Dla każdej osoby, która ma być powiązana z osobą kontaktową, musi być utworzony rekord osoby kontaktowej.

Jak śledzić relacje między osobami kontaktowymi

- 1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Osoba kontaktowa - powiązania" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby powiązać osobę kontaktową, nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" właściwym dla istniejącego powiązania osoby kontaktowej.
- 3 Na stronie edycji powiązań osoby kontaktowej wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola służące do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi.

Pole	Komentarz
Powiązana osoba kontaktowa	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać osobę kontaktową, dla której użytkownik chce śledzić relacje i informacje. Pole to jest wymagane.
Rola	Wybrać opcję, która definiuje relację między osobami kontaktowymi. Pole to jest wymagane. Wartości domyślne są następujące: "Brak określonych", "Dziecko", "Prawnik", "Współmałżonek", "Księgowy", "Asystent", "Inwestor", "Bankowiec", "Wcześn. wspólne zamieszkanie z", "Podwładny", "Przełożony", "Znane powiązania", "Konkurent", "Krewny" lub "Agent". Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję, która definiuje odwrotną relację między osobami kontaktowymi. Pole to jest wymagane. Wartości domyślne są następujące: "Brak określonych", "Dziecko", "Prawnik", "Współmałżonek", "Księgowy", "Asystent", "Inwestor", "Bankowiec", "Wcześn. wspólne zamieszkanie z", "Podwładny", "Przełożony", "Znane powiązania", "Konkurent", "Krewny" lub "Agent". Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Data rozpoczęcia	Domyślnie jest to data bieżąca. Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty nawiązania relacji między osobami kontaktowymi.
Data zakończenia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty wygaśnięcia relacji między osobami kontaktowymi.

Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Śledzenie informacji o przychodach dotyczących poszczególnych osób kontaktowych umożliwia firmie opieranie prognoz na przychodach z osób kontaktowych. W tym celu należy dodać do osób kontaktowych rekordy przychodów.

Dodanie rekordów przychodów do osób kontaktowych umożliwia:

- śledzenie produktów, kategorii produktów lub przychodów prognozowanych dla poszczególnych osób kontaktowych;
- oparcie prognoz firmy na przychodach z osób kontaktowych.

Jeśli firma opiera swoje przychody na osobach kontaktowych, w prognozie zostaną uwzględnione tylko rekordy spełniające następujące kryteria:

- Rekord przychodu osoby kontaktowej musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte".
- Rekord przychodu osoby kontaktowej musi mieć zaznaczone pole "Prognoza".
- Rekord przychodu nie może być powiązany z możliwością.

Przed rozpoczęciem. Należy uzyskać od firmy informację, jaka metoda prognozowania ma być stosowana. Firmy mogą opierać prognozę przychodów na przychodach z możliwości, produktów możliwości, podmiotów lub osób kontaktowych albo ilości produktów, ale musi zawsze wybrać tylko jedną z tych opcji. Metoda prognozowania firmy decyduje o tym, które pole należy wypełnić, dodając rekordy przychodów do osoby kontaktowej.

Jak dodać przychód do osoby kontaktowej

- 1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów \(na stronie 39\)](#).

- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Przychody" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby powiązać rekord przychodów, nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - Aby zaktualizować informacje o przychodzie, kliknąć na łączy "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego rekordu przychodu.

- 3 Na stronie "Edycja przychodu" wypełnić pola przychodów (zob. [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów \(na stronie 206\)](#)).

UWAGA: Jeśli firma nie korzysta z przychodu z osoby kontaktowej w prognozach, najlepiej jest pozostawić niezaznaczone pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód".

- 4 Zapisać rekord.

Dodawanie rekomendacji

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Do rekordu osoby kontaktowej można dodawać rekomendacje. W przypadku utworzenia nowej rekomendacji rekord jest zapisywany jako rekord nowego namiaru.

Jak dodać rekomendację

- 1 Wybrać osobę kontaktową.
Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Rekomendacja", po czym nacisnąć przycisk "Nowa".
- 3 Na stronie "Edycja rekomendacji" wprowadzić wymagane informacje.
- 4 Zapisać rekord.
Dla nowej rekomendacji jest domyślnie wyświetlany status "Kwalifikowanie".

Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Istnieje możliwość śledzenia produktów, usług lub dziedzin, takich jak np. fundusze powiernicze czy golf, którymi jest zainteresowana osoba kontaktowa.

Jak śledzić zainteresowania osoby kontaktowej

- 1 Wybrać osobę kontaktową.
Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Osoba kontaktowa - zainteresowania" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Osoba kontaktowa - zainteresowania" podać wymagane informacje.
- 4 Zapisać rekord.

Analiza osób kontaktowych

W sekcji "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu" na stronie startowej "Osoby kontaktowe" jest wyświetlany wykres umożliwiający użytkownikom analizowanie łącznej liczby osób kontaktowych według kryteriów związanych z podmiotem, takich jak region, województwo/gmina czy branża. Informacje te dają użytkownikom pełny wgląd w rozkład osób kontaktowych oraz pozwalają wykrywać obszary możliwości lub słabości.

W tej sekcji strony startowej "Osoby kontaktowe" można umieścić wskaźnik myszy na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzenia szczegółowego raportu lub — korzystając z rozwijanej listy — zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów

Aby rejestrować i śledzić najlepsze godziny do przeprowadzania wizyt handlowych u osób kontaktowych (zazwyczaj u lekarza lub innego dostawcy usług medycznych), należy wykonać poniższą procedurę i dodać najlepsze godziny przeprowadzania wizyt handlowych. Utworzenie tego rekordu pozwala na śledzenie dostępności osoby kontaktowej w danej lokalizacji.

UWAGA: Jeśli sekcja "Najlepsze godziny" nie jest widoczna na stronie "Dane osoby kontaktowej", należy ją dodać w sposób opisany pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683) lub skontaktować się z administratorem firmy. Funkcja ta jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak śledzić najlepsze godziny przeprowadzania wizyt handlowych

- 1 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Najlepsze godziny" i nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Dzień	Planowany dzień wizyty, na przykład poniedziałek. Dzień należy wybrać z listy wyboru (pole wymagane).
Godzina rozpoczęcia	Planowana godzina rozpoczęcia wizyty, na przykład 11:00 (pole wymagane).
Godzina zakończenia	Planowana godzina zakończenia wizyty, na przykład 13:00 (pole wymagane).
Komentarz	Opis wizyty
Adres pocztowy	Adres pocztowy osoby kontaktowej. Aby wybrać adres, należy użyć selektora wyszukiwania (pole wymagane).

- 3 Zapisać rekord.

Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych

Licencja lekarska służy do sprawdzania poprawności podpisów dotyczących próbek, które są przekazywane przez przedstawiciela handlowego (na przykład przedstawiciela handlowego firmy farmaceutycznej) osobie kontaktowej (na przykład lekarzowi). Lekarz musi mieć ważną licencję lekarską wydaną w stanie (USA), w którym prowadzi praktykę lekarską. W *rekordzie licencji stanowej osoby kontaktowej* zawarte są informacje o licencji danej osoby kontaktowej, zazwyczaj lekarza.

Aby dodać rekord licencji stanowej (USA) do osoby kontaktowej, należy wykonać kroki poniższej procedury.

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanych pozycji "Licencja stanowa osoby kontaktowej" nie jest wyświetlana na stronie szczegółów osoby kontaktowej, należy dodać sekcję powiązanych pozycji w sposób opisany pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych pozycji](#) (na stronie 1167) lub skontaktować się z administratorem firmy. Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak dodać licencję stanową

- 1 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Licencja stanowa osoby kontaktowej" i nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli i zapisać rekord.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa tego rekordu licencji stanowej (USA), zazwyczaj lekarz lub przedstawiciel firmy farmaceutycznej. Aby wybrać osobę kontaktową, należy użyć selektora rejestrów.
Numer licencji	Numer licencji osoby kontaktowej, na przykład "PS4231732" (pole wymagane).
Stan	Stan (USA) lub inna jurysdykcja powiązana z numerem licencji. Aby wybrać stan (na przykład <i>NJ</i> w przypadku New Jersey), należy użyć listy wyboru. UWAGA: Jeśli jurysdykcja nie dotyczy terytorium Stanów Zjednoczonych, pole to nie jest wymagane.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia licencji (DD/MM/RRRR), na przykład 31/10/2009. Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Status	Status licencji ("Aktywna" lub "Nieaktywna"). Aby wybrać status, należy użyć listy wyboru.

Pola osoby kontaktowej

Strona "Osoba kontaktowa - edycja" umożliwi dodanie osoby kontaktowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej osoby kontaktowej. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla osoby kontaktowej.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące osoby kontaktowej można także edytować na stronach "Lista osób kontaktowych" i "Szczegóły osoby kontaktowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa - informacje kluczowe	
Podmiot	Podmiot, z którym osoba kontaktowa jest powiązana. UWAGA: Osobę kontaktową można powiązać z więcej niż jednym podmiotem; więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem (na stronie 220).
Zgoda (Opt-In)	Używane w Stanach Zjednoczonych i w Europie do zasygnalizowania, że klient jawnie wyraził zgodę na udostępnianie informacji go dotyczących lub na otrzymywanie informacji marketingowych.
Brak zgody (Opt-Out)	Używane w Stanach Zjednoczonych i w Europie do zasygnalizowania, że klient jawnie <i>nie</i> wyraził zgody na udostępnianie informacji go dotyczących lub na otrzymywanie informacji marketingowych.
Osoba kontaktowa - informacje szczegółowe	
Typ osoby kontaktowej	Typ osoby kontaktowej, na przykład "Potencjalny klient", "Namiar zakwalifikowany", "Klient", "Partner", "Klient stały" i "Konkurent". Wartość "Klient stały" jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. UWAGA: Jeśli w tym polu wybrana zostanie wartość "Klient stały", pole "Klient od - data" zostanie automatycznie wypełnione bieżącą datą.
Dział	Nazwa działu osoby kontaktowej.
Kierownik	Nazwisko kierownika osoby kontaktowej.
Źródło namiaru	Źródło namiaru osoby kontaktowej, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Strona internetowa i Inne.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ta osoba kontaktowa została wygenerowana. Jeśli osoba kontaktowa została utworzona wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli osoba kontaktowa jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Nazwa asystenta	Nazwisko asystenta osoby kontaktowej

Nr tel. asystenta	Numer telefonu asystenta osoby kontaktowej
Prywatne	Sygnalizuje, że jest to kontakt prywatny i nie może być wyświetlany przez innych użytkowników.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Sygnalizuje, że osoba kontaktowa nie chce otrzymywać wiadomości e-mail.
Stopień	Wartości domyślne to: Doktor, Doktor nauk medycznych, D.O., MBA, Pielęgniarka, Terapeuta, Farmaceuta, Dentysta, Pielęgniarka dyplomowana i Magister nauk medycznych. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencjał rynkowy	Wartości domyślne to: Wysoki, średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Częstość wizyt	Wartości domyślne to: Bez odwiedzin, 1-2 razy rocznie, 3-4 razy rocznie i >5 razy rocznie. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sprzedaż OPR	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasa	Wartości domyślne to: Trasa 1, Trasa 2, Trasa 3 i Trasa 4. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ostatniej wizyty	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Najlepszy termin wizyty	Sygnalizuje termin, w którym najłatwiej jest zastać osobę kontaktową. Wartości domyślne to: Wczesne popołudnie, Wczesny poranek, Wieczór, Późne popołudnie, Rano i Sobota. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Informacje dodatkowe

Podmiot - pola adresów	Główny adres. Dziedziczony z podmiotu powiązanego z osobą kontaktową. Tylko do odczytu.
Osoba kontaktowa - pola adresów	Alternatywny adres osoby kontaktowej.
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy osób kontaktowych mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami za pośrednictwem stron "Zespół ds. osoby kontaktowej" lub "Zespół ds. podmiotu". Instrukcje są dostępne pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>

Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub ostatnio zmodyfikowała rekord osoby kontaktowej, oraz data i godzina aktualizacji.
Opis	Dodatkowe informacje o osobie kontaktowej. Limit 16 350 znaków.
Dostępna sekcja	
Bieżący skład inwestycji	Wartości domyślne to: Agresywny, Umiarkowany, Zachowawczy. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cel	Wartości domyślne to: Zachowanie kapitału, Dochód, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec, Dochód/wzrost, Zrównoważone, Wzrost, Agresywny wzrost i Zróżnicowanie międzynarodowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Poziom doświadczenia	Wartości domyślne to: Brak, Ograniczone, Dobre i Obszerne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profil ryzyka	Wartości domyślne to "Zachowawczy", "Umiarkowany" i "Agresywny". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cel główny	Wartości domyślne to: Oszcz. na edukację dzieci, Oszczędzanie na studia, Nowy dom, Akumulowanie majątku, Nieruchomości - planowanie, Zachowywanie swoich aktywów i Emerytura. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zdarzenie	Wartości domyślne to: Małżeństwo, Narodziny dziecka, Emerytura, Rozwód i Inne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horyzont inwestycji	Wartości domyślne to: Krótkoterminowe, Średnioterminowe i Długoterminowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Poziom	Wartości domyślne to: Złoto, Srebro, Brąz, 100 najlepszych, Wysoki, Średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne zobowiązania	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączna wartość netto	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączny dochód	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Środki trwałe łącznie	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne koszty	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

	Edition.
Ocena ryzyka kredytowego	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stan cywilny	Wartości domyślne to: Pojedyncze, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Własność lub wynajem	Wartości domyślne to: Własność i Wynajem. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Wartość nieruchomości	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data urodzenia	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przedział podatkowy	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID klienta	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Płeć	Wartości domyślne to: K i M. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Własna działalność	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient od - data	Automatycznie wypełniane bieżącą datą, gdy w przypadku typu kontaktu ustawiona jest wartość "Klient stały". To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Odniesienie przez	Osoba, która skierowała osobę kontaktową. To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data zakwalifikowania	Automatycznie wypełniane bieżącą datą, gdy klient zostanie zakwalifikowany. To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Status osoby kontaktowej. Wartości domyślne to: Aktywne, Rejestracja cicha, Rejestracja zamknięta. To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zawód	Zawód klienta. To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Możliwości

Strony możliwości umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie możliwości. *Możliwości* to potencjalne transakcje sprzedaży, które w pewnym momencie mogą zostać uwzględnione w prognozie przychodów.

Możliwość można utworzyć przez przekształcenie zakwalifikowanego zamiaru w możliwość. Można również utworzyć nową możliwość dla istniejącego podmiotu lub osoby kontaktowej.

Rekordy możliwości ułatwiają zarządzanie planowaną sprzedażą podczas pracy nad zrealizowaniem transakcji. Wszystkie informacje o możliwości są widoczne w jednym miejscu i są powiązane z odpowiednimi informacjami o zamiarze, osobie kontaktowej i podmiocie. Te informacje przedstawiają pełny obraz możliwości i klienta.

Możliwości i prognozy — informacje podstawowe

Możliwość to potencjalna transakcja generująca przychód, którą można uwzględnić w prognozie sprzedaży, gdy osiągnie ona określony punkt w procesie sprzedaży. Aby rekord przychodu z możliwości lub produktu był brany pod uwagę jako możliwy do uwzględnienia w prognozie, musi mieć datę zamknięcia wypadającą w okresie prognozy i należeć do jednego z uczestników prognozy. Okres i uczestników prognozy określa się w ramach definicji prognozy. Więcej informacji o prognozach jest dostępnych pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 250).

Wskazówki dotyczące zarządzania rekordami możliwości

Aktualizowanie informacji o możliwości podczas pracy nad zrealizowaniem transakcji zapewnia przejrzystą komunikację wewnątrz zespołu i pozwala na tworzenie dokładnych prognoz i raportów. Szczególnie istotne znaczenie ma aktualizowanie pewnych pól na stronie szczegółów możliwości:

- Pola "Przychód", "Data zamknięcia" i "Etap sprzedaży" mają podstawowe znaczenie dla śledzenia historii planowanej sprzedaży i są używane do analizy trendów oraz prognozowania.
- Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, należy zaznaczyć pole wyboru "Prognoza" w rekordzie możliwości, aby w odpowiednim czasie w procesie sprzedaży możliwość została dodana do prognozowanego przychodu. Jeśli natomiast firma opiera swoje prognozy na produktach, pole wyboru "Prognoza" należy zaznaczyć w rekordach powiązanych produktów.

Etapy sprzedaży

Każdy proces sprzedaży jest zdefiniowany przez określone etapy. Z każdym etapem sprzedaży są związane pewne działania i wyniki oraz zadania, które muszą zostać wykonane, zanim możliwość przejdzie do następnego etapu sprzedaży. Użytkownik pracujący nad możliwością ocenia ją na podstawie jasno określonych kryteriów dla poszczególnych etapów w cyklu sprzedaży.

- Z chwilą spełnienia określonych kryteriów należy zaktualizować pole "Etap sprzedaży" w rekordzie możliwości.
- Domyślnie pole "Prawdopodobieństwo (%)" rekordu sprzedaży przyjmuje wartość związaną z wybranym dla możliwości etapem sprzedaży. W razie potrzeby wartość tę można zmienić, aby lepiej odzwierciedlała tę możliwość na danym etapie sprzedaży. Jeśli jednak etap sprzedaży zostanie zmieniony, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie ponownie domyślnie zmieniona na wartość związaną z nowym etapem sprzedaży.
- W polu "Oczekiwany przychód" jest wyświetlana wartość waluty obliczona przez pomnożenie wartości w polach "Przychód" i "Prawdopodobieństwo (%)". Wartość ta jest używana do prognozowania.

- Pole "Następny krok" należy aktualizować w celu odzwierciedlenia kryteriów dla następnego etapu w cyklu sprzedaży.

Prognozowanie

Gdy aplikacja Oracle CRM On Demand generuje prognozy, ustala, które rekordy, pola i dane mają być uwzględniane, zgodnie ze stosowaną metodą prognozowania. W przypadku spełnienia pewnych kryteriów rekordy te są uwzględniane w prognozach:

- **Data zamknięcia.** Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy data zamknięcia dla rekordu przychodu z możliwości lub produktu wypada w okresie prognozy:
 - Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodzie z możliwości, rekord możliwości (niezależnie od tego, czy jest autonomiczny, czy powiązany z produktami) musi zawierać datę zamknięcia, która wypada w okresie prognozy.
 - Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodzie z produktu, rekord przychodu z produktu musi zawierać datę zamknięcia, która wypada w okresie prognozy.

- **Oczekiwany przychód.** Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza oczekiwany przychód w następujący sposób:

Oblicza sumę wartości pól "Oczekiwany przychód" w rekordach przychodu z możliwości lub produktu i wyświetla tę sumę w polu "Oczekiwany przychód" w rekordzie prognozy.

UWAGA: Aby oczekiwany przychód z możliwości dokładnie odzwierciedlał przychód oczekiwany na podstawie produktów możliwości, użytkownik musi nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania możliwości". Ta funkcja jest dostępna tylko w przypadku włączonej opcji "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu" w profilu firmy. Zapewnia ona, że procent prawdopodobieństwa — zarejestrowany w polu "Prawdopodobieństwo (%)" — dla poszczególnych rekordów przychodów z produktów zostanie uwzględniony w obliczeniach.

- **Pipeline.** Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza dane prognozy dotyczące planowanej sprzedaży w następujący sposób: Oblicza sumę wartości pól "Przychód" w rekordach przychodu z możliwości lub produktu dla wszystkich potencjalnych transakcji w okresie prognozy, niezależnie od statusu, i wyświetla tę sumę w polu "Pipeline" w rekordzie prognozy.

UWAGA: W przypadku cyklicznych przychodów z produktu jest uwzględniany tylko przychód w okresie prognozy, a nie cały przychód z produktu.

- **Prognoza.** Aplikacja Oracle CRM On Demand pobiera dane z pola "Przychód" w rekordach z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza" i wyświetla sumę w polu "Prognoza" rekordu prognozy:

- Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, są uwzględniane rekordy możliwości z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza".
- Jeśli firma opiera swoje prognozy na produktach, są uwzględniane rekordy przychodów z produktów z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza".

UWAGA: Znacznik "Prognoza" wskazuje na wysokie prawdopodobieństwo, że możliwość zostanie zrealizowana. Jeśli więc ten znacznik jest zaznaczony, odpowiedni przychód jest uwzględniany w prognozowanych sumach przychodów.

Znacznik "Prognoza" nie określa, czy rekord przychodu z możliwości lub produktu jest częścią rekordu ogólnej prognozy.

- **Zrealizowane przychody.** Aplikacja Oracle CRM On Demand pobiera dane z rekordów z etapem sprzedaży "Zamknięte/Uzyskane" i wyświetla sumę w polu "Zrealizowane przychody" rekordu prognozy:
 - Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, są uwzględniane rekordy możliwości z datą zamknięcia wypadającą w okresie prognozy.
 - Jeśli firma opiera swoje prognozy na produktach, są uwzględniane rekordy przychodów z produktów z datą rozpoczęcia/zamknięcia wypadającą w okresie prognozy.
- UWAGA:** W przypadku cyklicznych przychodów z produktu jest uwzględniany tylko przychód w okresie prognozy, a nie cały przychód z produktu.

Praca ze stroną startową "Możliwość"

Strona startowa "Możliwość" stanowi punkt wyjścia do zarządzania możliwościami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Możliwość". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie możliwości

Możliwość można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane możliwości". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola możliwości](#) (na stronie 248).

Praca z listami możliwości

W sekcji "Listy możliwości" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla możliwości.

Lista możliwości	Filtry
Wszystkie możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika
Wszystkie zamknięte możliwości	Możliwości mające w polu "Etap sprzedaży" wartość "Zamknięte/uzyskane"
Wszystkie duże możliwości	Możliwości, w przypadku których przychody przekraczają 100 000
Ostatnio utworzone możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty

Lista możliwości	Filtry
	modyfikacji
Moje prognozowane możliwości	Możliwości, w przypadku których jest zaznaczone pole wyboru "Prognoza"
Moje możliwości	Możliwości mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje czołowe możliwości	Możliwości bieżącego użytkownika mające w polu "Priorytet" ustawienie "Wysoki"
Moje ostatnio utworzone możliwości	Wszystkie możliwości utworzone przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Moje ostatnio zmodyfikowane możliwości	Wszystkie możliwości zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Przeglądanie ostatnio wyświetlanych możliwości

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane możliwości" są pokazywane możliwości ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi możliwości

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące możliwości" wyświetlane są przypisane do bieżącego użytkownika zadania, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Priorytet zadań jest ustawiany przez bieżącego użytkownika lub przez jego kierownika. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski", jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć możliwość, z którą powiązane jest dane zadanie, należy kliknąć na nazwie tej możliwości.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów do analizy planowanej sprzedaży

Na stronie startowej "Możliwość" może być wyświetlana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału", na której prezentowana jest kwartalna analiza planowanej sprzedaży pipeline w postaci wykresu. Informacje o sekcji "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału" znajdują się pod hasłem [Analiza planowanej sprzedaży](#) (na stronie 242).

Dodawanie sekcji swojej do strony startowej "Możliwość"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony "Możliwość" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Możliwość"

- 1 Na stronie startowej "Możliwość" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Możliwość" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie możliwościami

Zarządzać możliwościami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości](#) (na stronie 235)
- [Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży](#) (na stronie 236)
- [Wiązanie produktów z możliwościami](#) (na stronie 237) (umożliwia śledzenie przychodu z produktów)
- [Analiza planowanej sprzedaży](#) (na stronie 242)
- [Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości](#) (na stronie 243)
- [Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych](#) (na stronie 243)
- [Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości](#) (na stronie 245)
- [Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu](#) (na stronie 246)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 110)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera obszary, w których można śledzić informacje o partnerach lub konkurentach możliwości. Można na przykład śledzić informacje o tym, z którymi firmami (podmiotami) współpracuje się, a z którymi konkuruje w przypadku możliwości XYZ.

W tym celu najpierw należy powiązać podmiot pełniący rolę partnera lub konkurenta z rekordem możliwości. (Można powiązać dowolną liczbę podmiotów partnerów lub konkurentów). Następnie należy dodać informacje o partnerze lub konkurencie, takie jak jego mocne i słabe strony, na stronie edycji partnera lub konkurenta możliwości.

Przed rozpoczęciem. Należy utworzyć rekord podmiotu dla każdego partnera lub konkurenta, który ma zostać powiązany z możliwością. Informacje o dodawaniu rekordów znajdują się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

Jak śledzić informacje o partnerach i konkurentach możliwości

1 Wybrać możliwość.

Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Możliwości — szczegóły" przewinąć do sekcji "Partnerzy związani z możliwością" lub "Konkurenci związani z możliwością" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego partnera lub konkurenta.

3 Na stronie edycji partnera lub konkurenta możliwości wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, służące do śledzenia informacji dotyczących partnera lub konkurenta.

Pole	Komentarz
Partner możliwości	Należy kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot, który ma być śledzony jako partner dla danej możliwości. Pole wymagane.
Konkurent możliwości	Należy kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot, który ma być śledzony jako konkurent dla danej możliwości. Pole wymagane.

Pole	Komentarz
Rola	Należy wybrać opcję definiującą relację między możliwością a podmiotem. Pole wymagane.
Rola drugiej strony	Należy wybrać opcję definiującą relację odwrotną lub rolę. Pole wymagane.
Data rozpoczęcia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty rozpoczęcia partnerstwa. Domyślną wartością jest data bieżąca. Pole wymagane.
Data zakończenia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty zakończenia partnerstwa.
Główna osoba kontaktowa	Główny partner lub konkurent w przypadku tej możliwości.

- 4 Zapisać rekord.

Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży

Na każdym etapie sprzedaży związanym z możliwością firma może zbierać określone informacje zgodnie z jej praktykami biznesowymi. Aby ułatwić użytkownikowi zbieranie tych informacji, administrator firmy może w każdej fazie procesu sprzedaży konfigurować zestaw kolejnych zadań, wymagać od użytkownika wprowadzania określonych informacji i dodawać dla niego informacje do przejrzania.

Uwaga: Firma może skonfigurować różne procesy sprzedaży (etapy, prawdopodobieństwa i informacje przewodnika) dla różnych ról i różnych typów możliwości. Jeśli na przykład jedni przedstawiciele handlowi sprzedają produkty, a inni — usługi, mogą oni być powiązani z innymi rolami i w związku z tym widzieć inne opcje dotyczące etapów sprzedaży oraz inne wskazówki przewodnika po procesie sprzedaży.

Jak uzyskać dostęp do informacji przewodnika związanych z etapami sprzedaży

- 1 Wybrać możliwość.

Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Przewodnik".

- 3 Przejrzeć na stronie "Przewodnik po procesie" informacje skonfigurowane przez administratora firmy i odpowiednio zaktualizować rekord możliwości.

WSKAZÓWKA: Informacje można wydrukować, klikając stronę "Przewodnik po procesie" prawym przyciskiem myszy.

UWAGA: W sekcji "Przydatne zasoby" kliknąć na łączu "Wyświetl" w wierszu dowolnego załącznika, aby wyświetlić dodatkowe informacje.

- 4 Aby zaktualizować możliwość, nacisnąć przycisk "Edytuj" i zmienić informacje w rekordzie zgodnie z instrukcjami przewodnika.

- 5 Zapisać rekord możliwości.
- 6 Podczas aktualizowania pola "Etap sprzedaży" aplikacja monituje o wypełnienie wymaganych pól. Ponadto niektóre pola mogą zostać wypełnione domyślnie pewnymi wartościami, ale można je zaktualizować.
- 7 Nacisnąć przycisk "Zamknij" w oknie "Przewodnik po procesie".

W momencie zapisania rekordu, jeśli administrator firmy skonfigurował odpowiednią opcję, do możliwości i podmiotu związanego z tą możliwością są dodawane pewne zadania.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników](#) (na stronie 1411)

Wiązanie produktów z możliwościami

Można powiązać produkty z możliwościami, aby:

- Śledzić, które produkty należą do możliwości
- Obliczyć przychód z możliwości na podstawie przychodu z produktów
- Opierać prognozy firmy na przychodzie z produktów lub ilości produktów

Produkt można powiązać z możliwością także podczas jej tworzenia. Jeśli administrator firmy włączył wyświetlanie przycisku "Zapisz i dodaj produkt" na stronie "Możliwości - edycja", naciśnięcie tego przycisku spowoduje zapisanie nowego rekordu możliwości i przejście bezpośrednio do strony "Edycja przychodu z produktu". Anulowanie dodawania rekordu przychodu z produktu spowoduje, że w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie wyświetlona strona "Możliwości - szczegóły" dla poprzednio zapisanego rekordu możliwości.

Przed rozpoczęciem. Firma chce informować użytkownika o stosowanych metodach prognozowania. Metoda prognozowania firmy określa, które pola muszą być wybrane w celu powiązania produktów z możliwościami.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Aktualizuj możliwości - łącznie" powoduje obliczenie przychodów z możliwości na podstawie przychodu z produktu. Obliczenia przy użyciu tej funkcji różnią się w zależności od tego, czy w profilu firmy włączono opcję "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu".

Podczas obliczania mają zastosowanie następujące warunki:

- Jeśli włączono opcję "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu", naciśnięcie przycisku "Aktualizuj możliwości - łącznie" spowoduje aktualizację pól "Przychód z możliwości" i "Prawdopodobieństwo możliwości" na podstawie każdego powiązanego produktu. Dlatego wartość w polu "Oczekiwany przychód" zostanie obliczona na podstawie średniego prawdopodobieństwa dla wszystkich powiązanych produktów.
- Jeśli opcja "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu" nie jest włączona, naciśnięcie przycisku "Aktualizuj możliwości - łącznie" spowoduje aktualizację pola "Przychód z możliwości" na podstawie całego przychodu z produktu dla każdego powiązanego produktu. Wartość w polu "Prawdopodobieństwo możliwości" nie zostanie zaktualizowana, dlatego wartość w polu "Oczekiwany przychód" zostanie obliczona na podstawie istniejącego prawdopodobieństwa.

Aby przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie" działał poprawnie, na stronie "Edycja przychodu z produktu" muszą być wyświetlane i wypełnione pola "Ilość" oraz "Przychód". Administrator firmy może dostosować układ strony, aby te pola były dostępne.

Jak powiązać produkty z możliwościami

1 Wybrać możliwość.

Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o produkcie, kliknąć na łączy "Edytuj" obok istniejącego produktu.

3 Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości" wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data zamknięcia".

4 Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".

5 Jeżeli prognozowany przychód firmy jest oparty na przychodach z produktu i użytkownik chce uwzględnić ten rekord przychodu z produktu jako część całkowitych prognozowanych przychodów lub prognozowanych ilości, lub obu, musi zaznaczyć pole wyboru "Prognoza".

UWAGA: Jeśli firma prognozuje przychody na podstawie możliwości, a nie produktów, najlepiej zaznaczyć pole wyboru "Prognoza" w rekordzie "Przychód z produktu możliwości".

6 Zapisać rekord.

Jak obliczyć przychody z możliwości na podstawie powiązanego przychodu z produktu

1 Wybrać możliwość.

Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Przychody z produktu" i wykonać jedną z następujących czynności

- Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o produkcie, kliknąć na łączy "Edytuj" obok istniejącego produktu. (Jeśli jest włączona funkcja edycji miejscowej, można edytować pola przychodów z produktu na stronie szczegółów możliwości; więcej informacji na temat edytowania pól w sekcjach "Informacje pokrewne" jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z głównych rekordów](#) (zob. ["Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów"](#) na stronie 68)).

- 3 Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości" wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data rozpoczęcia/zamknięcia".
- 4 Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".
- 5 Zapisać rekord.
- 6 Na stronie "Możliwości - szczegóły" nacisnąć przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie" w sekcji "Przychód z produktu możliwości".
Spowoduje to zsumowanie przychodów z produktów dla każdego powiązanego produktu i wyświetlenie tej wartości w polach "Przychód" i "Oczekiwany przychód" dla możliwości.

Aby określić prognozy firmy dla przychodów z produktu lub rekordów przychodów

- 1 Wybrać możliwość.
Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - Aby zaktualizować informacje o produkcie, nacisnąć przycisk "Edytuj". (Jeśli jest włączona funkcja edycji miejscowej, można edytować pola przychodów z produktów możliwości na stronie "Możliwości - szczegóły". Więcej informacji o edytowaniu pól w sekcjach informacji powiązanych znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z głównych rekordów](#) (zob. "[Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów](#)" na stronie 68)).
- 3 Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości":
 - a Wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data rozpoczęcia/zamknięcia".
 - b Upewnić się, że data w polu "Data rozpoczęcia/zamknięcia" przypada w okresie prognozy i że właścicielem rekordu jest uczestnik prognozy.
 - c Zaznaczyć pole wyboru "Prognoza", aby wskazać potrzebę tych informacji o rekordach, które mają wpływ na całkowite prognozowane przychody.
 - d Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".
- 4 Zapisać rekord.
UWAGA: Jeśli produkt nie jest sprzedany, można zaktualizować powiązane daty rozpoczęcia/zamknięcia i wyczyścić pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód z produktu" dla danego produktu, aby uniemożliwić dodanie prognozy dla tego produktu do prognoz firmy. Alternatywnie, jeśli jeden z kilku produktów powiązanych z możliwością jest wstrzymany, można usunąć produkt z możliwości i utworzyć inną możliwość dla danego produktu, aby uniemożliwić uwzględnienie tego produktu w prognozie.

Pola przychodu z produktu możliwości

W poniższej tabeli opisano pola przychodu z produktu. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, w związku z tym pola wyświetlane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

OSTRZEŻENIE: Jeśli prognozowanie firmy opiera się na produktach, informacje wprowadzone dla przychodów z produktu mogą wpływać na obliczenia.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Mogą być wybierane tylko produkty oznaczone jako "Zamawialne" przez administratora firmy. Po powiązaniu produktu z możliwością pola te są kopiowane z definicji produktu: "Kategoria produktu", "Nr katalogowy", "Typ", "Status" i "Opis".
Ilość	Liczba jednostek zamawianych przez klienta. Dla produktu powtarzanego należy podać ilość produktów w powtarzanym okresie. Na przykład, jeśli każdego miesiąca jest wysyłanych 10 wkładów do drukarek, to należy tu wpisać 10.
Cena zakupu	Cena produktu.
Przychód	Iloczyn ilości i ceny zakupu. Przychód nie może być zastępowany. To pole wpływa na prognozy produktów możliwości.
Kategoria produktu	Kategoria przenoszona wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Nr katalogowy	Numer przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Typ	Typ przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Status	Status przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 250 znaków.
Przychody cykliczne - informacje	

Pole	Opis
Data rozpoczęcia/zamknięcia	<p>Ta data jest przenoszona z daty zamknięcia możliwości. Dla elementu przychodu produktu data ta jest oczekiwaną datą zamknięcia. Dla produktu cyklicznego ta data jest datą początkową. Dla produktu cyklicznego z datą zamknięcia, która przypada ostatniego dnia miesiąca, oraz datą początkową przypadającą w połowie miesiąca, należy dodać jeden rekord dla pełnej ceny cyklicznej i osobny dla podzielonego proporcjonalnie zamówienia.</p> <p>Przykład: Rozpoczęto dostarczanie papieru do firmy dnia 15 maja. W związku z tym zostanie wysłane 500 USD jako wartość papieru na koniec każdego miesiąca do końca roku.</p> <p>W przypadku zamówienia w połowie miesiąca należy dodać rekord produktu z następującymi wartościami: Przychód = 250 USD Ilość = 1</p> <p>W przypadku zamówienia cyklicznego należy dodać drugi rekord produktu z następującymi wartościami: Przychód = 500 USD Ilość = 1 Częstotliwość = Miesięcznie Liczba okresów = 7 (od czerwca do grudnia).</p>
Częstotliwość	<p>Częstotliwość dla produktu cyklicznego.</p> <p>Termin <i>Dwa razy w tygodniu</i> oznacza częstotliwość dwa razy w tygodniu.</p> <p>Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Liczba okresów".</p>
Liczba okresów	<p>Liczba okresów dla cyklicznego przychodu produktu. Przychód cykliczny może obsługiwać maksymalnie do 260 okresów. Długość czasu obejmuje łączną liczbę okresów, różną w zależności od wybranej częstotliwości (w polu "Częstotliwość"). Jeśli wybrano na przykład tygodniowy przychód produktu, można śledzić przychód z okresu do pięciu lat.</p> <p>UWAGA: Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Częstotliwość".</p>
Sprzedaż - informacje	
Etap sprzedaży	Tylko do odczytu. Etap sprzedaży jest przenoszony z możliwości.
Prawdopodobieństwo	<p>Prawdopodobieństwo pozytywnego wyniku dla sprzedaży produktu. Wartość początkowa w tym polu jest przenoszona z etapu sprzedaży możliwości. Można zmienić tę wartość, jeśli to konieczne, aby lepiej odzwierciedlała określony produkt.</p> <p>UWAGA: W przypadku zmiany etapu sprzedaży wartość w polu "Prawdopodobieństwo" dla rekordu możliwości zostaje ponownie ustawiona domyślnie dla wartości odnoszących się do nowego etapu sprzedaży, ale wartość w polu Prawdopodobieństwo dla produktu nie jest nadpisywane.</p>
Oczekiwany przychód	Wartość typu "waluta", obliczana na podstawie wartości pola "Przychód" pomnożonej przez wartość z pola "Prawdopodobieństwo".

Pole	Opis
Podmiot	Podmiot powiązany z tą możliwością. Tylko do odczytu.
Właściciel	<p>Osoba przypisana do tej możliwości. Wartością domyślną jest właściciel możliwości. Kolejne zmiany właściciela możliwości nie są odzwierciedlane w tym polu.</p> <p>Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w prognozach, tak jak w przypadku raportów uruchamianych przez użytkownika lub jego kierowników (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami za pośrednictwem stron "Zespół ds. możliwości" lub "Zespół ds. podmiotu". Instrukcje są zawarte pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>
Prognoza	Wskaźnik uwzględniania tego produktu w podsumowaniach prognoz.

Analiza planowanej sprzedaży

W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand w sekcji "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału" na stronie startowej "Możliwość" jest wyświetlana w formie wykresu kwartalna analiza pipeline, pomagająca rozpoznać możliwości i zagrożenia. W tej sekcji strony startowej "Możliwość" można zatrzymać wskaźnik na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzenia szczegółowego raportu lub, przy użyciu list rozwijanych — zmienić kategorie w celu przejrzenia różnych raportów zawierających analizy możliwości i przychodów. Można na przykład wygenerować analizę prezentującą liczbę możliwości według regionu.

Można także wykonać dowolne z następujących czynności:

- Użyć tej analizy do ustalenia, gdzie w cyklu sprzedaży znajdują się obecnie transakcje, tak aby można było podjąć odpowiednie działania.
- Filtrować według średniej liczby dni w etapie w celu stwierdzenia, czy i gdzie transakcje są blokowane.
- Filtrować według liczby możliwości w celu stwierdzenia, ile możliwości znajduje się na poszczególnych etapach cyklu sprzedaży.
- Wyświetlić listę możliwości na poszczególnych etapach w celu skoncentrowania się na obszarach wymagających uwagi.
- Przejść do pulpitu informacyjnego "Pipeline" w celu wyświetlenia historycznych i porównawczych perspektyw odzwierciedlających ogólną efektywność.

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen można utworzyć z poziomu możliwości.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Przed rozpoczęciem. W aplikacji standardowej zlecenie specjalnej kalkulacji cen w obrębie możliwości nie jest wyświetlane. Aby można je było dodać do strony szczegółów możliwości, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawo dostępu "tylko odczyt" do powiązanych informacji dotyczących możliwości. Następnie należy kliknąć na łączu "Edytuj układ" na stronie szczegółów możliwości i dodać zlecenie specjalnej kalkulacji cen jako sekcję "Informacje powiązane" (informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683)).

Jak utworzyć zlecenie specjalnej kalkulacji cen dla możliwości

- 1** Wybrać możliwość.
Informacje na temat wyboru możliwości można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2** Na stronie szczegółów możliwości przejść do informacji związanych ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen i nacisnąć przycisk "Nowe".
- 3** Na stronie "Specjalna kalkulacja cen produktu - szczegóły" wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Informacje dotyczące pól można znaleźć pod hasłem [Pola specjalnej kalkulacji cen produktu](#) (zob. "Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen" na stronie 411).

Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych

Za pomocą relacji możliwość nadrzędna-możliwość podrzędna można określać hierarchie możliwości, np. możliwość dotycząca sprzedaży, która składa się z wielu składników. Możliwe jest utworzenie możliwości nadrzędnej na podstawie możliwości podrzędnej albo możliwości podrzędnej na podstawie możliwości nadrzędnej.

Jeśli skasowana zostanie możliwość nadrzędna, która jest powiązana z możliwościami podrzędnymi, powiązanie między możliwościami zostanie skasowane, lecz możliwości podrzędne pozostaną rekordami aktywnymi. Wartość pola "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" w rekordzie możliwości podrzędnej jest zachowywana na wypadek przywrócenia możliwości nadrzędnej za pomocą strony "Pozycje skasowane".

Jeśli możliwość podrzędna zostanie powiązana z rekordem nowej możliwości nadrzędnej, pola "ID nadrzędnej możliwości", "Możliwość nadrzędna" i "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" zostaną wypełnione wartościami dotyczącymi nowej możliwości nadrzędnej. W przypadku przywrócenia rekordu pierwotnej możliwości nadrzędnej powiązanie z możliwością podrzedną nie zostanie odnowione.

Jeśli skasowana zostanie jedna możliwość podrzędna, możliwość nadrzędna i wszystkie pozostałe możliwości podrzędne pozostają rekordami aktywnymi. Skasowana możliwość podrzędna jest przenoszona na stronę "Pozycje skasowane". Nie będzie ona wyświetlana na liście informacji powiązanych z możliwościami podrzędnymi dla możliwości nadrzędnej, ale pola "ID nadrzędnej możliwości", "Możliwość nadrzędna" i "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" w skasowanym rekordzie możliwości podrzędnej zachowają swoje wartości.

W następujących procedurach opisano, jak określić możliwości jako nadrzędne i podrzędne:

Jak określić możliwość jako nadrzędną

- 1 Wybrać możliwość, która ma być możliwością podrzędną.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja możliwości" kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" obok pola "Możliwość nadrzędna".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać lub utworzyć możliwość nadrzędną.
- 5 Zapisać rekord.

Jak określić możliwość jako podrzędną

- 1 Wybrać możliwość, która ma być możliwością nadrzędną.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja możliwości" nacisnąć przycisk "Nowa" obok listy "Możliwości podrzędne - pozycje powiązane".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać lub utworzyć możliwość podrzędną.
- 5 Zapisać rekord.

Jak usunąć lub skasować hierarchię możliwości

- 1 Wybrać możliwość podrzędną.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Skasować bieżącą wartość pola "Możliwość nadrzędna" i wpisać nową wartość lub kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać nową wartość.
- 4 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39)
- [Pola możliwości](#) (na stronie 248)

Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości

Rejestrację transakcji można utworzyć z poziomu możliwości.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Przed rozpoczęciem. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand sekcja rejestracji transakcji nie jest wyświetlana na stronie "Możliwości - szczegóły". Aby można było dodać ją do strony szczegółów możliwości, administrator firmy musi udzielić roli użytkownika uprawnienia dostępu tylko do odczytu do informacji powiązanych dla możliwości. Następnie należy kliknąć na łączu "Edytuj układ" na stronie szczegółów możliwości i dodać rejestrację transakcji jako sekcję "Informacje powiązane" (informacje na ten temat są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683)).

Jak utworzyć rejestrację transakcji z poziomu możliwości

- 1 Wybrać możliwość.
Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów możliwości przejść do informacji związanych z rejestracją transakcji, następnie nacisnąć przycisk "Nowe".
- 3 Na stronie edycji rejestracji transakcji wprowadzić wymagane informacje.
Informacje na temat pól znajdują się pod hasłem [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 383).
Informacje na temat wiązania istniejących rejestracji transakcji z istniejącymi możliwościami i zmian istniejących powiązań pomiędzy nimi znajdują się pod hasłem [Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami](#) (na stronie 380).

Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu

Przychód z możliwości można podzielić między członków zespołu zajmującego się możliwością. Typ prognozy dotyczącej przychodu z możliwości wykorzystuje podziały przychodu do obliczania przychodu zapisanego w rekordzie możliwości. Więcej informacji o prognozowaniu znajduje się pod hasłami [Prognozy](#) (na stronie 250) i [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 230). Więcej informacji o zespołach zajmujących się możliwościami znajduje się pod hasłem [Zespoły zajmujące się możliwościami — informacje podstawowe](#) (zob. "Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe" na stronie 247).

Jak podzielić przychód z możliwości między członków zespołu

1 Wybrać możliwość.

Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Zespół zajmujący się możliwością" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać członka zespołu, nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- Aby zaktualizować informacje o członku zespołu, nacisnąć przycisk "Edytuj użytkowników".

3 Na stronie "Zespół zajmujący się możliwością - edycja użytkowników":

- a Dla każdego członka zespołu wprowadzić informacje w polach wymaganych, w tym w polu "Procent podziału (%)".
- b (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Rozpiętość podziału", aby podzielić procent podziału równo między wszystkich członków zespołu.
- c (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Odśwież wartości łączne", aby ponownie obliczyć podział przychodu i wartości łączne.

UWAGA: Przyciski "Odśwież wartości łączne" i "Rozpiętość podziału" są widoczne, jeśli w profilu firmy została zaznaczona opcja "Włącz podział przychodu z możliwości". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

4 Zapisać rekord.

Pola zespołu zajmującego się możliwością

W poniższej tabeli opisano niektóre pola dotyczące zespołów zajmujących się możliwością.

Pole	Komentarz
Podział (%)	Pole określa procent przychodu przypisany każdemu członkowi zespołu. Domyślną wartością jest 100% w przypadku właściciela możliwości i 0% w przypadku pozostałych członków zespołu.
Podział przychodu	To jest pole obliczone, tylko do odczytu. Podział przychodu jest obliczany przez pomnożenie przychodu z możliwości przez procent podziału (%).

Pole	Komentarz
Rola użytkownika	Pole pozwala wybrać opcję określającą powiązanie między członkiem i zespołem zajmującym się możliwością. To pole jest wymagane.
Dostęp do możliwości	Pole określa dostęp członka zespołu do rekordu możliwości. To pole jest wymagane.

Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe

W przypadku niektórych typów rekordów, jak podmioty, osoby kontaktowe i możliwości, można zezwolić zespołowi użytkowników na współużytkowanie rekordu. Aby zezwolić użytkownikowi na współużytkowanie rekordu, należy najpierw dodać użytkownika do zespołu właściwego dla wybranego rekordu. Następnie należy określić poziom dostępu użytkownika do rekordu i do zdefiniowanych rekordów powiązanych.

W sprawie zespołów ds. możliwości, zespołów ds. podmiotu i dostępu do rekordów możliwości obowiązują następujące zasady:

- Jeśli zostanie zaznaczone pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy", członkowie zespołu ds. podmiotu są automatycznie dodawani do zespołu ds. możliwości, gdy możliwość ta zostanie powiązana z podmiotem. Analogicznie członkowie zespołu ds. podmiotu mogą automatycznie stać się członkami zespołu ds. osoby kontaktowej, gdy ta osoba kontaktowa zostanie powiązana z podmiotem.
- Jeśli użytkownik nie ma być dodawany automatycznie do zespołu ds. możliwości, gdy rekord możliwości zostanie powiązany z podmiotem, należy się upewnić, że pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy" nie jest zaznaczone. Opcja ta zapobiega automatycznemu dodawaniu członka zespołu ds. podmiotu do zespołu ds. możliwości.

Użytkowników można dodawać do zespołów ds. możliwości w następujący sposób:

- Przez naciśnięcie przycisku "Dodaj użytkowników" na stronie szczegółów rekordu.
- Za pomocą menedżera przydziałów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Reguły przydziału — informacje podstawowe](#) (na stronie 1388).
- Przy użyciu grup. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie grupami](#) (na stronie 1331).

W celu pozbawienia użytkownika dostępu do możliwości powiązanych z podmiotem, należy się upewnić, że nie otrzymał on dostępu, ponieważ występuje co najmniej jedna z poniższych okoliczności:

- Użytkownik nie należy do zespołu ds. możliwości.
- Użytkownik nie ma podwładnego, który należy do zespołu ds. możliwości.
- Użytkownik nie został delegowany przez innego użytkownika mającego dostęp do możliwości.

- Możliwość nie należy do rejestru, którego użytkownik jest członkiem, ani do żadnego z rejestrów podrzędnych tego rejestru.
- Użytkownik nie ma dostępu do rekordów możliwości na podstawie ustawień roli.
- Poziom dostępu typu rekordu dla możliwości związanej z podmiotem ustawiony jest na dowolną wartość, z wyjątkiem wartości "Brak dostępu" i "Dziedziczenie głównych".

Pola możliwości

Strona "Możliwość - edycja" umożliwia dodanie możliwości lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej możliwości. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla możliwości.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące możliwości można także edytować na stronach "Lista możliwości" i "Szczegóły możliwości". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

OSTRZEŻENIE: Informacje wprowadzane dla możliwości mogą mieć wpływ na prognozy przychodów dla firmy.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Możliwość - informacje kluczowe	
Nazwa możliwości	Nazwa tej możliwości.
Podmiot	Podmiot powiązany z tą możliwością.
Możliwość nadrzędna	Możliwość nadrzędna powiązana z tą możliwością.
Etap sprzedaży	Etap procesu sprzedaży, taki jak: Namiar zakwalifikowany, Tworzenie wizji, Krótka lista, Wybrane, Negocjacje, Zamknięte/uzyskane czy Zamknięte/utracone.
Następny krok	Następne czynności, które trzeba wykonać w odniesieniu do tej możliwości.
Przychód	Kwota przychodu dla danej możliwości. Wartością domyślną jest zero. Wartość ta wpływa na prognozy przychodu dla możliwości. UWAGA: Wszystkie określone dla tego pola wartości domyślne (w tym wartości domyślne końcowe) są ignorowane.
Data zamknięcia	Oczekiwana data zamknięcia możliwości. Domyślnie data zamknięcia jest ustawiana na tę samą, co podana w polu "Data utworzenia". Jeśli możliwość jest zamykana innego dnia, trzeba zmodyfikować pole "Data zamknięcia", ponieważ data zamknięcia jest używana podczas generowania prognoz.

Pole	Opis
Prognoza	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, ta możliwość będzie uwzględniana w obliczeniach prognozowanego przychodu.
Sprzedaż - informacje szczegółowe	
Status	Status tej możliwości, taki jak: Oczekujące, Uzyskane lub Utracone.
Priorytet	Priorytet możliwości, taki jak: Wysoki, Średni lub Niski.
Źródło namiaru	Kategoria źródła namiaru, taka jak: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Zdarzenie - inne, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Partner, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne, Serwis internetowy lub Inne.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ta możliwość została wygenerowana. Jeśli możliwość została utworzona wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli możliwość jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Prawdopodobieństwo (%)	<p>Wartość procentowa odzwierciedlająca przekonanie, że transakcja zostanie zrealizowana (zamknięta) w określonym dniu i z określonym przychodem. Domyślnie wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" jest ustawiana na wartość związaną z wybranym etapem sprzedaży.</p> <p>Jeśli trzeba, wartość tę można zmienić, aby lepiej odzwierciedlała tę możliwość na tym etapie sprzedaży. Jeśli jednak etap sprzedaży zostanie zmieniony, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie ponownie domyślnie zmieniona na wartość związaną z nowym etapem sprzedaży.</p>
Oczekiwany przychód	Wartość typu "waluta" obliczana na podstawie wartości pola "Przychód" pomnożonej przez wartość z pola "Prawdopodobieństwo (%)". Mniejsza wartość w polu prawdopodobieństwa zmniejsza oczekiwaną wartość przychodu występującą w prognozie przychodu.
Przyczyna uzyskania/straty	Przyczyna uzyskania lub straty możliwości, taka jak: Zainstalowana baza, Cena, Powiązanie, Śledzenie rekordu, Brak bieżącego projektu, Brak budżetu, Nie zakwalifikowano, Utracono na rzecz konkurencji, Utracono wskutek braku decyzji lub Inne.
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zmodyfikowała rekord możliwości, oraz data i godzina aktualizacji.

Pole	Opis
Właściciel	<p>Osoba przydzielona do tej możliwości. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami za pośrednictwem stron "Zespół ds. możliwości" lub "Zespół ds. podmiotu". Instrukcje są zawarte pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86).</p>
Zmiana przydziału możliwości	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tej możliwości. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału możliwości, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału i ponowne przetworzenie możliwości, tak aby jej przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami.</p> <p>UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. W przypadku możliwości na czas przetwarzania ma również wpływ liczba członków zespołu ds. możliwości oraz liczba podmiotów i osób kontaktowych powiązanych z rekordem. Nazwa właściciela ulega zmianie z chwilą zmiany przydziału rekordu.</p>
Opis	<p>Dodatkowe informacje o możliwości. Na przykład w opisie możliwości można zawrzeć zainteresowanie produktami (500 artykułów) i nazwę podmiotu (Acme Corp.). Dla tego pola obowiązuje limit 16 350 znaków.</p>

Prognozy

Strony "Prognozy" umożliwiają przeglądanie, korygowanie i przysyłanie prognoz. *Prognoza* jest zapisem stanu przychodów w czasie. Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza prognozy na każdy kwartał i dzieli te informacje przez miesiąc rozliczeniowy.

Prognozy w aplikacji Oracle CRM On Demand automatyzują proces, który zazwyczaj wykonuje się ręcznie i czasami niedokładnie. Prognozy pomagają firmom w rozwijaniu strategii sprzedaży. Pomagają im również określić przyszłe potrzeby biznesowe, dostarczając kierownictwu dokładne i aktualne informacje o oczekiwanej sprzedaży i kwartalnym rozwoju według rynków sprzedaży. Poszczególni przedstawiciele handlowi nie muszą mieć pełnych statystyk. Zamiast tego decydują, kiedy włączyć dany rekord do swoich prognoz. Przypomnienie w tym procesie jest automatyczne.

Firma może działać na podstawie prognoz opartych na następujących danych:

- Przychód z możliwości

- Przychód z produktu możliwości oraz ilości powiązane z możliwościami
- Przychód z podmiotu
- Przychód z osoby kontaktowej

Migawki prognozy służą do zapisania prognozowanych możliwości, produktu lub informacji o przychodach i dostosowania łącznych prognoz, tak aby kierownictwo mogło przejrzeć i ocenić trendy prognozy. Ponadto można wyświetlić i zapisać prognozy, aby sprawdzić historię możliwości, nad którymi obecnie pracuje zespół.

Firma może skonfigurować prognozy, aby były uruchamiane w cyklach tygodniowych lub miesięcznych. Na początku danego dnia (czyli w pierwszej minucie po północy w strefie czasowej obiektu udostępniania), w aplikacji Oracle CRM On Demand automatycznie generowana jest prognoza i wyświetlany jest alert na stronie "Moja strona startowa". Po otrzymaniu tego alertu można przeglądać prognozę i analizować nowo obliczone wartości: potok pipeline, prognozę i zamknięte przychody w odniesieniu do informacji o normie.

Godzinę przed następnym zaplanowanym wygenerowaniem prognozy bieżąca prognoza jest automatycznie archiwizowana, co uniemożliwia jej edycję.

Praca ze stroną startową "Prognoza"

Strona startowa "Prognoza" stanowi punkt wyjścia do zarządzania prognozami. Zawiera informacje o listach prognoz zbiorczych dla bieżącego użytkownika.

Liczbę rekordów wyświetlanych na stronie startowej "Prognoza" można ograniczyć dwiema metodami:

- Znaleźć określone prognozy, klikając nagłówek kolumny, aby posortować rekordy według kolumny, a następnie wskazać literę na pasku Alpha, aby wyświetlić tylko rekordy zaczynające się na tę literę. Można również wpisać znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby znaleźć rekordy zaczynające się od tych znaków. Kliknąć na łączy "Wszystkie", aby wyświetlić pełną listę prognoz.
- Liczba wyświetlonych rekordów. Należy dostosować wartość w tym polu, aby pokazać więcej lub mniej rekordów na liście podsumowania.

Na stronie startowej "Prognoza" wymienione są prognozy według daty ich utworzenia, z najnowszymi prognozami wymienionymi na początku. Stanowi to również podsumowanie ważnych informacji:

- Status to bieżący stan prognozy. Poprawnie ukończone prognozy mają status "Aktywne". Prognoza ze statusem "Przesłano" wskazuje prognozę gotową do przejrzania przez kierownictwo.
- Przychody z potoku "Pipeline" to połączenie przychodów ze wszystkich rekordów użytkownika, niezależnie od zaznaczenia pola wyboru "Prognoza" lub etapu sprzedaży w poszczególnych rekordach. Przychody z potoku "Pipeline" nie odnoszą się do podmiotu ani prognoz przychodów osoby kontaktowej.
- Przychód prognozowany odpowiada łącznym przychodom dla wszystkich rekordów, dla których zaznaczono pole wyboru "Prognoza".
- Przychody zamknięte odpowiadają całkowitym przychodom dla wszystkich możliwości lub przychodów z produktu z wartościami etapu sprzedaży "Closed-Won". Dla podmiotu i przychodów z podmiotu wartość zamkniętego pola statusu zawiera zapis w obliczeniach przychodu zamkniętego. Przychód zamknięty jest

rozpoznawany dla kwoty przychodów, która dotyczy okresu prognozy, który jest oparty na rozpoczęciu daty zamknięcia rekordu.

Zarządzanie prognozami

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przeglądanie prognoz](#) (na stronie 253)
- [Odświeżanie prognoz](#) (na stronie 255)
- [Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty](#) (na stronie 256)
- [Przeglądanie historii prognoz](#) (na stronie 257)
- [Przesyłanie prognoz](#) (na stronie 257)
- [Cofanie przesłania prognoz](#) (na stronie 258)
- [Zarządzanie normami](#) (na stronie 258)
- [Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu](#) (na stronie 260)

UWAGA: Prognozowanie opiera się na rolach użytkowników i hierarchiach zależności służbowych. Aby można było pomyślnie tworzyć prognozy, wszyscy użytkownicy mający rolę użytkownika określoną jako rola prognozy muszą mieć ustawiony status "Aktywny" w swoim rekordzie użytkownika (o ile nie został on ustawiony przez administratora firmy) i musi być z nimi powiązany kierownik zdefiniowany w rekordzie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola prognozy](#) (na stronie 263)
- [Praca ze stroną startową "Prognoza"](#) (na stronie 251)
- [Konfigurowanie użytkowników](#) (na stronie 1226)
- [Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników](#) (na stronie 1238)

■ [Raporty](#) (na stronie 747)

Przeglądanie prognoz

Proгнозы generowane są automatycznie co tydzień lub co miesiąc, zgodnie z procesem biznesowym firmy. Za każdym razem, gdy generowana jest nowa prognoza, użytkownik otrzymuje powiadomienie na stronie "Moja strona startowa". Po otrzymaniu powiadomienia należy przejrzeć swoje prognozy. W przypadku przeglądania prognoz miesiące podsumowania prognozy są wyrównane w stosunku do definicji firmowego kalendarza okresów obrotowych. Jeśli używany jest kalendarz typu 4-4-5, 5-4-4 lub niestandardowy kalendarz okresów obrotowych, okresy prognozy określone dla firmy niekoniecznie będą odpowiadać kalendarzowi gregoriańskiemu. Dlatego, jeśli możliwość przypada na czerwiec jako miesiąc kalendarzowy, nie oznacza to, że będzie ona prognozowana jako część miesiąca obrotowego czerwca. Więcej informacji dotyczących niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych dostępnych jest pod hasłem [Kalendarze okresów obrotowych — informacje](#) (zob. "[Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe](#)" na stronie 1117).

UWAGA: Kiedy używane są niestandardowe kalendarze okresów obrotowych, okresy prognozy oparte są na latach i miesiącach obrotowych zdefiniowanych przez administratora firmy.

Jak przejrzeć prognozy

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".

Na stronie "Strona startowa Prognozy" zostanie wyświetlone podsumowanie zawierające takie informacje jak status, pipeline i zrealizowane przychody. Podsumowanie prognozy można posortować według statusów, dat prognozy lub właścicieli (tylko przełożeni). Pipeline nie występuje w prognozach dotyczących przychodów z podmiotu lub osoby kontaktowej.

- 2 W sekcji "Strona startowa Prognozy" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu prognozie, która ma zostać wyświetlona.

- 3 Na stronie "Szczegół Prognozy" przejrzeć informacje w następujących sekcjach:

- **Podsumowanie Prognozy.** W tej sekcji znajduje się podsumowanie prognoz według kwartałów i miesięcy obrotowych. Lista "Podsumowanie Prognozy" zawiera informacje o normie, zrealizowanych przychodach, % normy, kwocie prognozowanej, najlepszym przypadku, pipeline i oczekiwanych przychodach. Listę podsumowania można posortować według miesięcy.

Podsumowanie zespołu według miesiąca. W tej sekcji znajduje się lista prognoz dla poszczególnych członków zespołu. Przełożony zobaczy na niej miesiąc prognozy, % normy, kwotę prognozowaną, zrealizowane przychody, najlepszy przypadek, pipeline i datę ostatniej aktualizacji według aliasów właściciela (członków zespołu). Drążenie w dół od poziomu wiersza danego członka zespołu w podsumowaniu zespołu pozwala wyświetlić stronę szczegółów odpowiedniej prognozy dla wybranego użytkownika. Na tej stronie jest pokazane podsumowanie tej prognozy członka zespołu oraz prognozowane przychody w sekcji Moje możliwości, Moje przychody lub Moje produkty.

UWAGA: W sekcjach podsumowania prognoz typu Przychód z podmiotu i Przychód z osoby kontaktowej nie występują informacje o pipeline, najlepszym przypadku i oczekiwanych przychodach.

- **Produkty zespołu - podsumowanie** (dotyczy tylko prognozy produktu możliwości). W tej sekcji znajduje się lista prognozowanych produktów dla poszczególnych członków zespołu. Kierownik zobaczy

na niej zamkniętą ilość, prognozowaną ilość, analizę pipeline i ilość, zrealizowane przychody i oczekiwane przychody według aliasów właścicieli (członków zespołu) i produktów. Drażenie w dół do wiersza danego członka zespołu w sekcji "Produkty zespołu - podsumowanie" pozwala wyświetlić stronę szczegółów odpowiedniej prognozy dla wybranego użytkownika. Na tej stronie jest pokazane podsumowanie prognozy dla tego użytkownika oraz prognozowane ilości według produktów w sekcji "Moje produkty".

UWAGA: Na stronie "Szczegół Prognozy" jest wyświetlonych tylko pięć rekordów zespołu. Aby wyświetlić całą listę rekordów, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Podsumowanie zespołu według miesiąca".

- **Moje możliwości.** W sytuacji korzystania z typu prognozy "Przychody z możliwości" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. Figuruje w niej bieżące możliwości i jest zaznaczone, czy poszczególne z nich są prognozowane. Ponadto jest podana data zamknięcia, nazwa podmiotu, kwota przychodów, bieżący etap sprzedaży i następny krok (o ile jest określony) poszczególnych możliwości.
- **Moje przychody.** W sytuacji korzystania z typu prognozy "Przychody z produktu możliwości", "Przychody z podmiotu" lub "Przychody z osoby kontaktowej" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. Figuruje w niej bieżące przychody i jest zaznaczone, czy dany rekord przychodów jest prognozowany przez właściciela (jest zaznaczona flaga prognozy). Ponadto jest podana data rozpoczęcia i zamknięcia, nazwa produktu, kwota przychodów i nazwa podmiotu poszczególnych wpisanych rekordów przychodów.

W zależności od prognozowanego typu przychodów w sekcji "Moje przychody" mogą być wyświetlone dodatkowe kolumny.

Kolumny wyświetlane w prognozach przychodów z produktu możliwości są następujące:

- Nazwa możliwości
- Etap sprzedaży

Kolumny wyświetlane w prognozach przychodów z podmiotu i osoby kontaktowej są następujące:

- Kategoria produktu
- Status
- Nazwisko osoby kontaktowej

- **Moje produkty.** W przypadku korzystania z typu prognozy "Produkt możliwości" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. W wierszach poszczególnych prognozowanych produktów jest wyświetlona kategoria produktu, zamknięta ilość, prognozowana ilość, analiza pipeline - ilość, zrealizowane przychody i oczekiwane przychody. Wartości te stanowią sumę wszystkich prognozowanych możliwości z prognozy wybranego użytkownika. Aby wyświetlić prognozowane możliwości powiązane z danym produktem, należy kliknąć na nazwie produktu.

UWAGA: W przypadku korzystania z typu prognozy "Produkt możliwości" można przejrzeć także wszystkie prognozowane możliwości w danej kategorii produktów, klikając na polu "Kategoria produktu".

Typ prognozy użyty w prognozie i na którym była ona oparta jest podany w polu "Typ" w sekcji informacji o prognozie.

Wyświetlanie i edytowanie prognoz z użyciem innej waluty

Funkcja przeliczania walut "Wyświetl w" umożliwia określenie waluty, w której będzie wyświetlana prognoza. Więcej informacji dotyczących wyświetlania i edytowania prognoz w innych walutach jest dostępnych pod hasłem [Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty](#) (na stronie 256).

Odświeżanie prognoz

Prognozy są migawkami danych przychodów w pewnych okresach. Jeżeli rekord możliwości lub przychodu są aktualizowane, można odświeżyć niektóre wartości w bieżącej, nieprzesłanej prognozie, aby zapewnić, że prognoza odzwierciedla najbardziej aktualne informacje. Następnie trzeba dostosować te rekordy w sekcji "Prognoza zbiorcza", aby dokładniej odzwierciedlały przychód, który ma być wygenerowany.

Zaktualizowanie wartości rekordów mających wpływ na prognozowane kwoty, a następnie ponowne obliczenie łącznych prognoz umożliwia bardziej spójne prognozowanie. Aktualizacje pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Etap sprzedaży", "Prawdopodobieństwo", "Prognoza", "Ilość" lub "Status" mogą wpłynąć na prognozę.

Jak zaktualizować wartości rekordów i odświeżyć prognozowane kwoty

- 1** Kliknąć na karcie "Prognozy".
Na stronie startowej "Prognoza" wymienione są prognozy według daty ich utworzenia, z najnowszymi prognozami wymienionymi na początku.
- 2** W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć łącze "Data prognozy" odpowiadające prognozie, która ma zostać przesłana.
- 3** W sekcjach "Moje możliwości", "Moje przychody" lub "Moje produkty" na stronie "Szczegóły prognozy" kliknąć na łączu "Nazwa możliwości", "Data rozpoczęcia/zamknięcia" lub na łączu "Produkt", aby otworzyć rekord do zmodyfikowania.
- 4** Na stronie "Szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5** Na stronie "Edycja" zaktualizować odpowiednie wartości dla możliwości lub rekordu przychodu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6** Wrócić do strony "Prognoza szczegółowa", a następnie kliknąć na łączu "Odśwież" w wierszu rekordu.
- 7** Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Akumulacja".
Łącznie prognozy zbiorcze są aktualizowane na podstawie zmodyfikowanych możliwości lub rekordów przychodów.

UWAGA: Aby przechwycić wszelkie aktualizacje wprowadzone w możliwościach lub rekordach przychodów w prognozach zbiorczych, należy nacisnąć przycisk "Akumulacja".

Po naciśnięciu przycisku "Akumulacja" wszelkie wcześniejsze korekty w łącznej prognozie zbiorczej są nadpisywane nowymi wartościami z rekordów możliwości lub przychodów. Dlatego też po aktualizowaniu rekordów nadal można skorygować prognozę zbiorczą, aby dokładniej odzwierciedlała zakładaną sprzedaż.

Korygowanie łącznych prognoz

Przedstawiciele handlowi i kierownictwo mogą wprowadzać korekty na wyższym poziomie, według miesiąca, do bieżących prognozowanych przychodów, aby zapewnić, że automatycznie generowane prognozy odzwierciedlają wartości oparte na profesjonalnej ocenie. Można korygować następujące pola prognozy zbiorczej:

- Prognoza
- Najlepszy przypadek

UWAGA: Prognozy łączne korygować może wyłącznie właściciel prognozy.

Jak korygować łączne prognozy

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać skorygowana.
- 3 W sekcji "Prognoza zbiorcza" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 4 Na stronie "Edycja prognozy" wpisać skorygowane wartości przychodów w polach "Prognoza" lub "Najlepszy przypadek".
- 5 Nacisnąć przycisk "Odśwież wartości łączne", aby zweryfikować skorygowane wartości, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Najlepszy przypadek przychodu nie ma zastosowania do prognoz dotyczących przychodu podmiotu lub osoby kontaktowej.

Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty

Funkcja wyświetlania konwersji w walucie pozwala określić walutę, w której będzie wyświetlana prognoza. Domyślnie prognoza jest wyświetlana w macierzystej walucie (domyślna waluta wybrana w profilu użytkownika lub domyślna waluta firmy). Użytkownik może też edytować prognozy w wybranej walucie, jeśli zarządza możliwościami w wielu strefach ekonomicznych.

Jeśli ma miejsce edycja prognozy wyświetlanej w walucie euro (EUR), użytkownik może wprowadzać wartości prognozy w euro. Gdy edytowana prognoza jest zapisywana, zostaje ona poddana konwersji i zapisana w domyślnej walucie firmy.

Jak wyświetlić prognozę w innej walucie

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 Na stronie startowej "Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającym prognozie, która ma być przeglądana.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" wybrać walutę z listy "Wyświetl w" na pasku tytułu "Prognoza zbiorcza".

Wartość wyświetlania w walucie jest domyślnie przedstawiana w walucie profilu użytkownika. Jeśli waluta profilu nie jest zdefiniowana, selektor "Wyświetl w" wyświetla domyślnie walutę firmy. Do wyboru są dostępne wszystkie aktywne waluty firmy.

Gdy użytkownik wybierze walutę wyświetlania, wartości prognozy zostaną skonwertowane z waluty, w której są zapisane (waluta firmy) na wybraną walutę wyświetlania przy użyciu kursu obowiązującego na dzień prognozy.

Jeśli użytkownik będzie drążyć rekord prognozy lub jeśli wybierze walutę wyświetlania, dla której nie ma zdefiniowanego kursu na dzień prognozy, wówczas prognoza będzie wyświetlana w domyślnej walucie firmy i zostanie wyświetlony stosowny komunikat.

Przeglądanie historii prognoz

Przeglądanie historii prognoz pozwala na wykrywanie trendów zmieniających się w czasie.

Jak przejrzeć historię prognoz

- 1 Kliknąć na karcie "Prognoza".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na nagłówku kolumny, w której mają zostać posortowane rekordy.
- 3 Przejrzeć trendy w czasie dla prognozy, planowanej sprzedaży i zrealizowanych przychodów.

Przesyłanie prognoz

Ostatnim krokiem w procesie tworzenia prognozy jest przesłanie jej swojemu kierownikowi do przejrzania. Jeśli prognoza odzwierciedla kwoty, które powinny być uwzględnione w prognozach firmy, należy przesłać prognozę.

UWAGA: Kierownicy mogą przysyłać prognozy dla bezpośrednich podwładnych. Opcję tę należy wybrać na etapie konfiguracji definicji prognozy. Jeśli opcja ta nie została wybrana, to kierownicy nie mogą przysyłać swoich prognoz przed przesłaniem prognoz przez wszystkich swoich podwładnych.

Przesłanych prognoz nie można edytować. Jeśli zachodzi konieczność skorygowania przesłanej prognozy, kierownik lub administrator musi najpierw odblokować dany rekord (cofnąć jego przesłanie). Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Cofanie przesłania prognoz](#) (na stronie 258).

Jak przesłać prognozę

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać przesłana.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Prześlij prognozę" na pasku tytułu "Podsumowanie prognozy".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Cofanie przesłania prognoz](#) (na stronie 258)
- [Konfigurowanie definicji prognoz](#) (na stronie 1403)

Cofanie przesłania prognoz

Aby właściciel przesłanej prognozy mógł ją zaktualizować, kierownik lub administrator musi najpierw odblokować dany rekord (cofnąć jego przesłanie).

Jak cofnąć przesłanie prognozy

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać odblokowana.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Cofnij przesłanie prognozy".

Ta czynność powoduje odblokowanie prognozy, umożliwiając bezpośrednim podwładnym aktualizowanie i korygowanie, a następnie przesyłanie ich prognoz.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Cofnij przesłanie prognozy" powoduje zmianę statusu prognozy na "Aktywna".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Przesyłanie prognoz](#) (na stronie 257)
- [Konfigurowanie definicji prognoz](#) (na stronie 1403)

Zarządzanie normami

Jeżeli administrator firmy nie jest odpowiedzialny za ustawienia norm, można utworzyć i zaktualizować normy dla okresów w roku, korzystając ze strony "Edycja normy". Umożliwia to porównanie norm z prognozami i skorygowanie ich. Można również przejrzeć historię norm adresowanych dla dowolnego okresu każdego roku.

Po utworzeniu normy, wartość normy miesięcznej jest automatycznie uwzględniana w prognozie po jej wygenerowaniu. Wszystkie aktywne normy są dodawane łącznie dla miesiąca i łącznie wyświetlane w prognozie. Jeżeli użytkownik nie chce, aby norma była uwzględniona w prognozie, musi ustawić status pola "Nieaktywna" przed przygotowaniem do śledzenia normy.

Jak zarządzać normą

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu.

- 2 Ze strony startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Profil osobisty" w sekcji "Profil osobisty".
- 3 Ze strony "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Mój profil" w sekcji "Dane osobowe".
Mój profil umożliwia zdefiniowanie norm i współużytkowanie grup, jak również zmianę waluty, języka i strefy czasowej.
- 4 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Normy", po czym nacisnąć przycisk "Nowa norma".
Istniejące normy są wyświetlane na liście "Normy" i można je sortować według daty, nazwy i statusu. Aby zmodyfikować wymienioną normę, z menu na poziomie rekordu należy wybrać pozycję "Edytuj" odpowiadającą rekordowi normy, która ma być edytowana. Aby usunąć normę z listy, z menu na poziomie rekordu należy wybrać pozycję "Kasuj" odpowiadającą rekordowi normy, która ma być skasowana.
- 5 Na stronie "Edycja normy" wypełnić wymagane pola dla nowej normy"
 - a Wybrać rok kalendarzowy, w którym norma zacznie obowiązywać.
UWAGA: Rok wybrany na tej stronie jest rokiem kalendarzowym, a nie podatkowym. Rok podatkowy może się różnić od roku kalendarzowego. Na przykład rok podatkowy firmy może się zaczynać 1 kwietnia i kończyć 31 marca (w następnym roku kalendarzowym).
 - b Upewnić się, że status ma wartość "Aktywne".
 - c Wpisać nazwę normy.
- 6 Wpisać informacje o normie dla każdego miesiąca. (Pola normy miesięcznej zaczynają się z pierwszym miesiącem roku podatkowego firmy).
- 7 Zapisać normę.

Aby rozłożyć normę łączną równo dla wszystkich miesięcy w roku

- 1 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Normy", po czym nacisnąć przycisk "Nowa norma".
- 2 Na stronie "Edycja normy" wprowadzić wymagane informacje i upewnić, że norma ma status "Aktywna".
- 3 W jednym z pól miesiąca wpisać łączną liczbę norm na rok, a następnie nacisnąć przycisk "Suma".
Liczba pojawi się w polu "Norma łączna".
- 4 Nacisnąć przycisk "Rozkład".
Norma łączna jest dzielona równo między 12 miesięcy roku i proporcjonalna wielkość pojawia się w polach powiązanych z każdym miesiącem.
- 5 Zapisać normę.
Norma zostanie wyświetlona na liście "Normy".

Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu

Jeśli użytkownik jest kierownikiem, może:

- Przeglądać i korygować prognozy dla swojego zespołu
- Wyświetlać wszystkie możliwości zespołu
- Cofnąć przesłanie prognozy z powodu możliwości korygowania jej przez członka

Zespół skupia wszystkich pracowników powiązanych z rolami zgłaszanymi do danego użytkownika. Ta hierarchia ról jest skonfigurowana w administracji użytkownikami. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie użytkowników](#) (na stronie 1226).

Aby wyświetlić prognozy i możliwości dla zespołu

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" w rekordzie prognozy.
Na stronie "Szczegóły prognozy" jest wyświetlane podsumowanie łącznych wyników dla zespołu, łączne wyniki dla każdego członka zespołu według miesiąca, a także data ostatniej aktualizacji prognozy.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" kliknąć na łączu "Alias właściciela" dla członka zespołu, którego prognoza ma być wyświetlona.

WSKAZÓWKA: Aby wyświetlić podsumowanie prognozy wszystkich członków grupy, kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Pojawi się strona ze szczegółami prognozy dla członków zespołu. Za pomocą tej strony można przeglądać łączne prognozy dla członków zespołu i wszystkie indywidualne możliwości, ale wszystkie szczegóły są tu tylko do odczytu i nie można ich edytować.

Strona "Szczegół Prognozy"

Na stronie "Szczegół prognozy" są wyświetlone informacje o prognozie dotyczące wybranego uczestnika prognozy. Zawiera ona podsumowanie prognozy z obliczonymi kwotami przychodów w poszczególnych miesiącach obrotowych, normę przypadającą na danego użytkownika i osiągnięcie procentowe, a także listę jego prognozowanych możliwości, przychodów lub produktów.

Przełożeni mogą ponadto zobaczyć podsumowanie swojego zespołu według miesięcy. Oznacza to, że mogą zobaczyć szczegółowe rekordy prognozowane i rekordy podsumowania swoich bezpośrednich podwładnych za prognozowany okres.

Miesiące obrotowe występują pod swoimi standardowymi nazwami w sekcjach "Podsumowanie Prognozy" i "Podsumowanie zespołu". Jednak czas trwania miesiąca zależy od obowiązującej w danej firmie definicji kalendarza obrotowego. Na przykład październik może zaczynać się 15 października i kończyć 14 listopada.

Zadania, które można wykonać na stronie "Szczegół Prognozy", są opisane w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
--------	-----------

Aby...	Należy...
Zmienić walutę wyświetlanej prognozy	Na pasku tytułu "Podsumowanie prognozy" nacisnąć przycisk "Wyświetl w" i wybrać walutę.
Wyświetlić wszystkie podsumowania prognoz swojego zespołu	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Podsumowanie zespołu według miesiąca". Ta sekcja jest dostępna tylko dla użytkowników poziomu przełożonego. W tej sekcji dla każdego członka zespołu znajduje się jedna pozycja linii w danym miesiącu obrotowym.
Wyświetlić wszystkie podsumowania produktów swojego zespołu	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Produkty zespołu - podsumowanie". Ta sekcja jest dostępna tylko dla użytkowników poziomu przełożonego i pod warunkiem korzystania z typu prognozy "Prognoza ilości produktu". W tej sekcji dla każdego członka zespołu znajduje się jedna pozycja linii dotycząca danego produktu.
Wyświetlić szczegóły prognozy dla danego użytkownika	W kolumnie Alias właściciela sekcji podsumowania zespołu kliknąć na nazwie użytkownika, którego prognozy szczegóły mają zostać wyświetlone.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy możliwości dla danego użytkownika	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje możliwości". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z prognozy możliwości. Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu przychodów, w którym podana jest data zamknięcia, flaga prognozy, nazwa możliwości, nazwa podmiotu, przychody, etap sprzedaży i następny krok.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy przychodów dla danego użytkownika	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje przychody". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z typu prognozy "Przychody z produktu", "Przychody z podmiotu" lub "Przychody z osoby kontaktowej". Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu przychodów, w którym podana jest data rozpoczęcia i zamknięcia, flaga prognozy, nazwa produktu, nazwa możliwości, nazwa podmiotu, przychody i etap sprzedaży.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy produktów dla danego użytkownika	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje produkty". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z prognozy typu "Prognoza ilości produktu". Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu produktu, w którym podana jest zamknięta ilość, prognozowana ilość, analiza pipeline - ilość, zrealizowany przychód i oczekiwany przychód. Te wartości stanowią sumę wszystkich prognozowanych możliwości dla danego użytkownika.
Wyświetlić wszystkie prognozowane możliwości w pewnej kategorii produktów	W kolumnie "Kategoria produktu" kliknąć na kategorii, z której prognozowane produkty mają zostać wyświetlone. Na tej stronie będą podane wartości dotyczące poszczególnych powiązanych możliwości i

Aby...	Należy...
dla danego użytkownika	wybranej kategorii produktów, w tym data zamknięcia, nazwa możliwości, poszczególne ilości i kwoty przychodów.
Wyświetlić wszystkie prognozowane możliwości dotyczące pewnego produktu dla danego użytkownika	<p>W kolumnie "Nazwa produktu" kliknąć na produkcie, którego mają dotyczyć wyświetlone prognozowane możliwości.</p> <p>Na tej stronie będą podane wartości dotyczące poszczególnych powiązanych możliwości i wybranego produktu, w tym data zamknięcia, nazwa możliwości, poszczególne ilości i kwoty przychodów.</p>
Zaktualizować prognozowaną możliwość	<p>W sekcji "Moje możliwości", "Moje przychody" lub "Moje produkty - przychody" na stronie "Szczegół Prognozy" kliknąć na nazwie możliwości, aby przejść do szczegółów możliwości.</p> <p>Po zapisaniu zmian wrócić do prognozy, klikając na łączu "Powrót do Szczegół Prognozy", a następnie naciskając przycisk "Odśwież".</p> <p>Żadne modyfikacje wprowadzone w rekordach szczegółów możliwości nie zostaną odnotowane w sekcji podsumowania prognozy, dopóki nie zostanie naciśnięty przycisk "Akumulacja".</p>
Zakumulować prognozowane przychody	<p>W sekcji "Podsumowanie Prognozy" nacisnąć przycisk "Akumulacja".</p> <p>Naciśnięcie przycisku "Akumulacja" spowoduje aktualizację (ponowne obliczenie) pól wartości łącznych zgodnie ze zmianami wprowadzonymi w możliwości.</p> <p>Po kliknięciu przycisku "Akumulacja" wszelkie zmiany wprowadzone w kwotach przychodów prognozy zostaną zastąpione.</p>
Zaktualizować kwoty prognozy lub przychodu z najlepszego przypadku	<p>Na pasku tytułu "Podsumowanie Prognozy" nacisnąć przycisk "Edytuj".</p> <p>Naciśnięcie przycisku "Edytuj" powoduje otwarcie strony "Prognoza - edycja". Należy wprowadzić zmiany przychodów i nacisnąć przycisk "Zapisz".</p>
Przesłać prognozę	<p>W sekcji "Podsumowanie Prognozy" kliknąć na łączu "Prześlij prognozę".</p> <p>Wartość w polu "Status" zostanie zmieniona na "Przesłane", co jest sygnałem dla przełożonego, że prognoza jest gotowa do przeglądania.</p>
Cofnąć przesłanie prognozy	<p>W sekcji "Podsumowanie Prognozy" kliknąć na łączu "Cofnij przesłanie Prognozy".</p> <p>Prognoza zostanie odblokowana. Status zostanie zmieniony na "Aktywna", aby użytkownik mógł zaktualizować i skorygować swoją prognozę, a następnie ponownie ją przesłać. Tę czynność może wykonać tylko przełożony lub administrator firmy.</p>

Pola prognozy

Pola związane z prognozą przychodu (norma, przychód zrealizowany, % normy, prognoza, pipeline i przychód oczekiwany) są obliczane. Więcej informacji o polach znajduje się w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Najlepszy przypadek	<p>Pole opcjonalne. To pole zawiera szacowane przychody możliwe do uzyskania w najlepszym przypadku, na które składają się wszystkie przychody z możliwości lub produktu.</p> <p>To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.</p>
Przychód zrealizowany	<p>Tylko do odczytu. To pole jest obliczane. Jeśli firma opiera prognozy na możliwościach, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się możliwości na etapie sprzedaży Zamknięte/uzyskane.</p> <p>Jeśli firma opiera prognozy na produktach, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się rekordów przychodów z produktów w tym okresie na etapie sprzedaży Zamknięte/uzyskane.</p> <p>Jeśli firma opiera prognozy na przychodach z podmiotu lub osoby kontaktowej, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się rekordów przychodów o statusie Zamknięte.</p>
Oczekiwany przychód	<p>Tylko do odczytu. To pole jest średnią ważoną. Wartość jest iloczynem potencjalnego przychodu i prawdopodobieństwa możliwości.</p> <p>To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.</p>
Prognoza	<p>Wartość tego pola jest obliczana w chwili generowania prognozy. Można jednak skorygować ją ręcznie, aby prognoza odzwierciedlała wartości wynikające z oceny sytuacji dokonanej przez profesjonalistę.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Prognoza" jest zaznaczone w rekordzie "Możliwość", prognoza jest sumą wszystkich możliwości w okresie prognozy. Jeśli pole wyboru "Prognoza" jest zaznaczone w rekordzie "Przychód", prognoza jest sumą wszystkich rekordów przychodów w okresie prognozy.</p>
Właściciel	<p>W tym polu podana jest osoba, która jest właścicielem prognozy lub jest za nią odpowiedzialna. Jest to informacja generowana przez Oracle CRM On Demand.</p>
Ostatnio zaktualizowano	<p>Data ostatniej aktualizacji rekordu prognozy członka zespołu. Domyślnie jest wyświetlana data prognozy. Jeśli użytkownik wykonał operacje przesłania, akumulacji, przesłania lub cofnięcia przesłania na prognozie, w tym polu jest podana data, kiedy rekord został zmieniony. Jest to informacja generowana przez Oracle CRM On Demand.</p>

Pole	Opis
Pipeline	<p>Tylko do odczytu. To pole jest obliczane. Pipeline to suma wszystkich rekordów przychodów z produktów lub możliwości w okresie produkcji niezależnie od ustawienia pola wyboru "Prognoza" lub etapu sprzedaży poszczególnych rekordów.</p> <p>To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.</p>
Norma	Tylko do odczytu. Zakładane przychody ze sprzedaży w okresie prognozy. Normę może skonfigurować dany użytkownik lub administrator. Podczas tworzenia prognoz są wykorzystywane tylko aktywne normy.
Procent normy sprzedaży	To pole jest obliczane. Procent normy sprzedaży to iloraz wartości przychodu zrealizowanego i wartości normy.
Status	<p>Status prognozy jest generowany przez Oracle CRM On Demand. Możliwe są następujące statusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktywna. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand po ukończeniu generowania prognozy. ■ Przesłane. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand po kliknięciu na łączu "Prześlij prognozę". Rekord jest zablokowany, dopóki przełożony użytkownika lub administrator firmy go nie odblokuje (nie cofnie jego przesłania). ■ W toku. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand na czas generowania prognozy. ■ Niekompletne. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand, jeśli podczas odczytywania, kojarzenia lub akumulowania przychodu wystąpi błąd. Niekompletna prognoza może czasami wystąpić wskutek błędu użytkownika, jak problem z hierarchią lub inne problemy związane z danymi. ■ Oczekujące. Ten status jest ustawiany przez aplikację Oracle CRM On Demand, jeśli podczas przetwarzania prognozy firmy wystąpi błąd. Jeśli administrator firmy nie otrzymał pocztą elektroniczną powiadomienia z opisem problemu, należy zwrócić się do działu opieki nad klientem.

5

Planowanie biznesowe

W tym temacie przedstawiono wprowadzenie do funkcji planowania biznesowego dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Planowanie biznesowe — informacje podstawowe

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane zarządzanie podmiotami i osobami kontaktowymi. Zarządzanie obejmuje obsługiwane profili podmiotu i powiązanych osób kontaktowych, relacji podmiotu i osób kontaktowych oraz tworzenie ogólnego planu dotyczącego efektywnego przydzielania funduszy i zasobów powiązanych z podmiotem.

Po przejściu ze strategii skoncentrowanej na produkcie na strategię sprzedaży opartą na podmiotach (lub klientach) sprzedaż kluczowym klientom i strategiczne planowanie biznesowe stają się istotnymi czynnikami sukcesu. Zespoły sprzedaży i marketingu określają:

- Potencjalne możliwości biznesowe
- Cele strategiczne
- Listy określonych działań wymaganych do spełnienia celów i uzyskania możliwości
- Cele strategiczne dla całego podmiotu
- Konkretnie cele z właściwą definicją potencjalnej możliwości

W aplikacji Oracle CRM On Demand są obsługiwane strategie sprzedaży i procesy zarządzania kluczowymi podmiotami, które umożliwiają zespołom ds. podmiotów tworzenie następujących elementów i zarządzanie nimi:

- Plany biznesowe i plany uczestnictwa
- Powiązane cele
- Możliwości
- Działania

UWAGA: Funkcje "Plan biznesowy", "Cel", "Podmiot związany z planem", "Osoba kontaktowa związana z planem" i "Możliwość związana z planem" zostały opracowane w kontekście aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Wszyscy klienci aplikacji Oracle CRM On Demand mają jednak do nich dostęp i mogą z nich korzystać. Aby można było korzystać z tych funkcji, administrator firmy musi je włączyć.

Scenariusze planowania biznesowego

Przykłady wykorzystania funkcji planowania biznesowego w aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć w tematach wymienionych poniżej. Funkcja ta może być również używana w inny sposób w zależności od przyjętego modelu biznesowego.

- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu](#)" na stronie 266) (koncentracja na podmiocie)
- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grupy podmiotów lub terytoriów](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów](#)" na stronie 267) (koncentracja na podmiocie)
- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych](#) (na stronie 268) (koncentracja na osobie kontaktowej)
- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów](#) (na stronie 269) (koncentracja na produkcie)

Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu

Scenariusz ten stanowi przykład sposobu korzystania z funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Zależnie od realizowanego modelu biznesowego, użytkownik może korzystać z tej funkcji w rozmaity sposób.

Scenariusz ten przewiduje, że kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami pojedynczych podmiotów. Do zarządzania dużymi i złożonymi podmiotami (np. firmami międzynarodowymi, w porównaniu z prostymi podmiotami, np. firmami domowymi) kierownik ds. podmiotów wykorzystuje zaawansowane funkcje. Taki podmiot ma wiele planów dla różnych okresów, a nawet w tym samym okresie dla poszczególnych menedżerów. Różne plany mogą mieć na przykład dyrektor ds. podmiotów i kierownik ds. produktów specjalnych.

Zarządzając planami dla podmiotu, kierownik ds. podmiotów wykonuje następujące zadania:

- 1 Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdego z podmiotów. W planie wyznaczone zostają nadrzędne cele jakościowe i ilościowe dotyczące podmiotu w powiązanym okresie. Zwykle, szczególnie w przypadku ważniejszych podmiotów, dostępny jest plan roczny i podrzędne plany kwartalne. Podstawową miarą stosowaną w planie biznesowym jest przychód. Plan dla dużych klientów obejmuje zwykle plany podrzędne dla poszczególnych jednostek operacyjnych, terytoriów itd., którymi zarządza się jednak jak jednym podmiotem. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 270).
- 2 W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z "Wersja robocza" na "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając status na "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.
- 3 Kierownik ds. podmiotów uzupełnia plan biznesowy o dodatkowe szczegóły, czyli cele niższego poziomu. Celem niższego poziomu może być przeprowadzenie określonej liczby wizyt handlowych. Kierownik ds. podmiotów może powiązać z planem biznesowym lub celem określone działania i możliwości. Informacje o konfigurowaniu celów można znaleźć pod hasłem [Cele](#) (na stronie 276).

- 4 W miarę jak pojawiają się możliwości handlowe, kierownik ds. podmiotów wprowadza je, wiążąc z planem lub celem. Informacje o konfigurowaniu możliwości można znaleźć pod hasłem [Możliwości](#) (na stronie 229).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Wyświetlać plany, cele, możliwości i działania, które są jednoznacznie powiązane z podmiotem i wszelkimi powiązanymi osobami kontaktowymi podmiotu.
- Wyświetlać cele mające zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W tym scenariuszu, który stanowi modyfikację scenariusza [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu](#)" na stronie 266), kierownik ds. podmiotów lub kierownik ds. sprzedaży realizują zadania związane z planowaniem biznesowym w odniesieniu do grup podmiotów. Wśród przykładów grup podmiotów znajdują się: terytorium kierownika ds. podmiotów, *pakiet zabezpieczeń* (zbiór podmiotów i osób kontaktowych, zwykle z tego samego obszaru geograficznego), region, kanał lub segment rynku, ewentualnie grupa małych podmiotów, dla których nie są tworzone indywidualne plany. Osoby realizujące ten scenariusz realizują zwykle również [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu](#)" na stronie 266).

Zarządzając planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów, kierownik ds. podmiotów lub kierownik ds. sprzedaży wykonuje następujące czynności:

- 1 Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdego z podmiotów. W planie wyznaczone zostają nadrzędne cele jakościowe i ilościowe dotyczące podmiotu w powiązanym okresie. Zwykle, szczególnie dla ważnych podmiotów, dostępny jest plan roczny i podrzędne plany kwartalne. Podstawową miarą stosowaną w planie biznesowym jest przychód. W przypadku planowania na niższym poziomie zwykle stosowane są kwartalne, a nawet miesięczne plany podrzędne. Pewne pola, np. "Osoby kontaktowe", mogą pozostać niewypełnione. Plany mogą istnieć na wielu poziomach hierarchii, takich jak terytorium, region lub kraj, które mogą powstawać w efekcie rekurencyjnych powiązań w ramach typu rekordu "Plan biznesowy". Kierownik ds. podmiotów tworzy najpierw plan najwyższego poziomu, tak aby pozostali pracownicy mogli tworzyć niżej położone w hierarchii plany podrzędne. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 270).
- 2 W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z wartości "Wersja robocza" na wartość "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając jego status na wartość "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na wartość "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.
- 3 Kierownik ds. podmiotów uzupełnia szczegółowe informacje dotyczące planu biznesowego, a w szczególności doraźne cele. Cele doraźne to cele znajdujące się na niższym poziomie planu. Takim celem

może być na przykład przeprowadzenie określonej liczby wizyt handlowych. Kierownik ds. podmiotów może powiązać z planem biznesowym lub celem określone działania i możliwości. Informacje o sposobie konfigurowania celu znajdują się pod hasłem [Cele](#) (na stronie 276).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Przeglądać plany, cele, możliwości i czynności, które są w wyraźny sposób powiązane z podmiotem lub dowolną z powiązanych osób kontaktowych podmiotu.
- Przeglądać dowolne cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- W sposób ciągły przeglądać istniejące działania i tworzyć kolejne działania.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W niniejszym scenariuszu kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami dotyczącymi osoby kontaktowej, niezależnie od powiązania tej osoby z podmiotem. Osoba kontaktowa na przykład może być głównym opiniotwórcą, konsultantem lub badaczem, którego wpływ wykracza poza podmioty powiązane.

Kierownik ds. podmiotów lub osoba będąca łącznikiem z branżą wykonuje następujące zadania w ramach zarządzania planem dotyczącym osoby kontaktowej:

- 1** Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdej z osób kontaktowych. Plan określa w danym okresie cele wysokiego poziomu dotyczące osoby kontaktowej. Dostępny jest plan roczny i zazwyczaj kwartalne plany podrzędne, szczególnie w odniesieniu do ważniejszych osób kontaktowych.

Pola związane z celem będą prawdopodobnie zamierzeniami jakościowymi, a nie dotyczącymi przychodu. Jest mało prawdopodobne, aby istniał jakiś typ hierarchii podobny do hierarchii planów podmiotów, odpowiadających ogólnie podmiotowi, jednostkom operacyjnym itd. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 270).
- 2** W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z "Wersja robocza" na "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając status na "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.
- 3** Kierownik ds. podmiotów realizuje cele. Cele to zamierzenia na niższym poziomie w planie. Celem może być na przykład dostarczenie pewnej liczby naukowych prezentacji. Kierownik ds. podmiotów może powiązać określone działania i możliwości albo z planem biznesowym, albo z celem. Więcej informacji o konfigurowaniu celu znajduje się pod hasłem [Cele](#) (na stronie 276).
- 4** Kiedy pojawiają się możliwości (np. możliwość dostarczenia wykładu lub sfinansowania badań), kierownik ds. podmiotów wprowadza możliwości, wiążąc je albo z planem, albo z celem. Więcej informacji o konfigurowaniu możliwości znajduje się pod hasłem [Możliwości](#) (na stronie 229).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Wyświetlać plany, cele, możliwości i działania, które są jednoznacznie powiązane z osobą kontaktową i powiązanymi podmiotami.
- Wyświetlać cele mające zastosowanie do wszystkich osób kontaktowych.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W tym scenariuszu kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami biznesowymi, które koncentrują się na planach, celach i produktach. Plany można zastosować do szerokiej grupy podmiotów. Na przykład w przypadku wypuszczania strategicznego produktu kierownictwo wyższego szczebla ds. sprzedaży lub marketingu tworzy plany biznesowe i cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów (lub odpowiedniego ich podzbioru), niezależnie od szczególnych danych zawartych w indywidualnych planach podmiotów.

Zarządzając planem wyższego szczebla, kierownictwo ds. sprzedaży lub (za jego zgodą) kierownictwo ds. marketingu przeprowadza zwykle opisane poniżej czynności. Sposób zarządzania planem zależy od tego, jak w organizacji realizowana jest kontrola dostępu.

- 1 Na początku rocznych i kwartalnych okresów planowania kierownik ds. marketingu tworzy plany biznesowe na potrzeby pewnych przedsięwzięć marketingowych. Organizacja marketingowa może co prawda dysponować oddzielnym, kompleksowym systemem do planowania na bazie produktów. W tym scenariuszu jest on wykorzystywany do przedsięwzięć o wysokim priorytecie, które wymagają szczególnej uwagi ze strony zespołu ds. sprzedaży. Plany biznesowe wyznaczają dla powiązanego okresu cele ilościowe i jakościowe wysokiego poziomu. Może istnieć plan roczny i plany kwartalne. Do podstawowych miar rejestrowanych na potrzeby planów biznesowych należą zwykle przychody. Informacje o sposobie tworzenia planów biznesowych znajdują się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 270).
- 2 Kierownik ds. marketingu może zmienić status planów biznesowych z wartości "Wersja robocza" na wartości "Przesłane". Wymagani kierownicy przeglądają, edytują i zatwierdzają plany, zmieniając ich status na "Ostateczne zatwierdzone". Pod koniec okresu planowania kierownik ds. marketingu zmienia status planu na "Wygaste", aby zmniejszyć liczbę nieaktywnych planów.
- 3 Kierownik ds. marketingu uzupełnia szczegółowe informacje dotyczące planu, a w szczególności doraźne cele. Cele doraźne to cele znajdujące się na niższym poziomie planu. Takim celem może być na przykład uruchomienie próbkowania lub wykonanie czynności: odbycie określonej liczby rozmów telefonicznych, wizyt itp. Kierownik ds. marketingu może utworzyć powiązania pomiędzy konkretnymi czynnościami a planem biznesowym lub celami. Informacje o sposobie konfigurowania celów znajdują się pod hasłem [Cele](#) (na stronie 276).
- 4 Kierownik ds. marketingu stosuje plan lub doraźny cel do grupy podmiotów. Plan może mieć zastosowanie do wszystkich podmiotów lub ich podzbioru, który jest właściwy z punktu widzenia konkretnego produktu. Kierownik ds. marketingu dołącza plan biznesowy lub doraźny cel do każdego stosownego podmiotu. Kierownik ds. podmiotów realizuje i ocenia plan biznesowy lub cel doraźny.

- 5** W miarę jak pojawiają się możliwości sprzedaży, kierownik ds. podmiotów lub marketingu wprowadza je i tworzy powiązania z planem lub z celem doraźnym. Informacje o sposobie konfigurowania możliwości znajdują się pod hasłem **Możliwości** (na stronie 229).

Zajmując się planowaniem, kierownik ds. podmiotów lub marketingu może wykonywać następujące czynności:

- Przeglądać plany, cele, możliwości i czynności, które są w wyraźny sposób powiązane z podmiotem lub dowolną z powiązanych osób kontaktowych podmiotu.
- Przeglądać dowolne cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Plany biznesowe

Strony "Plan biznesowy" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia planów biznesowych dotyczących podmiotów, osób kontaktowych lub produktów. *Plan biznesowy* pozwala organizacjom zajmującym się sprzedażą na ustalanie celów strategicznych (na przykład docelowych przychodów) oraz planów działań prowadzących do osiągnięcia tych zamierzeń, w formie celów, działań i możliwości.

Użytkownik może korzystać z planów biznesowych na kilka sposobów, co umożliwi dopasowanie do specyficznych dla firmy procesów planowania. Użytkownik może na przykład tworzyć plany dla poszczególnych podmiotów (np. na poziomie centrali lub terytorium) albo dla pewnej liczby podmiotów (np. wszystkich podmiotów na terytorium podlegającym przedstawicielowi handlowemu). Może tworzyć plany dla osób kontaktowych niezależnie od ich związków z podmiotami, co jest przydatne w zarządzaniu powiązaniami z głównymi opiniodawcami, których wpływy w branży lub dziedzinie rozciągają się poza ich własny związek z podmiotem (np. wpływowi badacze w dziedzinie medycyny). Użytkownik może tworzyć plany odnoszące się do produktów, na przykład plan wypuszczenia nowego produktu, który będzie sprzedawany wielu podmiotom. W odniesieniu do wszystkich tych typów planów biznesowych horyzont planowania może być krótko- lub długoterminowy. Typ planu biznesowego opiera się na okresach planowania zdefiniowanych w firmie — zazwyczaj są to miesiące, kwartały lub lata.

Użytkownicy mogą tworzyć hierarchie planów biznesowych. Dany plan biznesowy może mieć wiele planów podrzędnych. Ponadto z danym planem mogą być powiązane cele (więcej informacji o celach można znaleźć pod hasłem **Cele** (na stronie 276)). Plan biznesowy pozwala na ustalenie celów strategicznych wysokiego poziomu, takich jak docelowy przychód. Cel jednak określa zamierzenie taktyczne, takie jak przeprowadzenie pewnej liczby wizyt handlowych lub zrealizowanie pewnej liczby nowych recept w gabinecie lekarskim.

Za pomocą planu biznesowego użytkownik może zintegrować zarządzanie relacjami z klientami z zadaniami planowania biznesowego, organizacją procesów oraz danymi końcowymi w całym cyklu życia objętym planowaniem biznesowym. Dzięki obsłudze tworzenia planów dotyczących podmiotów i zarządzania nimi plan biznesowy wspiera sprzedaż podmiotom i zarządzanie sprzedażą. Plan biznesowy składa się z pewnych informacji ogólnych i obejmuje powiązane z planem cele, możliwości i działania. Te informacje dotyczące planu są także powiązane z podmiotami, ponieważ plan biznesowy może być utworzony dla jednego podmiotu, na przykład podmiotu nadrzędnego względem grupy podmiotów, i dotyczyć też pewnej liczby innych podmiotów w grupie.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o planach biznesowych, karta "Plany biznesowe" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby uaktywnić plany biznesowe dla obiektów niestandardowych o numerach od 04 do 40, należy skontaktować się z działem Opieka nad klientem.

Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"

Strona startowa "Plan biznesowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania planami biznesowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan biznesowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu biznesowego

Nowy plan biznesowy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio wyświetlane plany biznesowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola planu biznesowego](#) (na stronie 274).

Praca z listami planów biznesowych

W sekcji "Listy planów biznesowych" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów biznesowych.

Lista planów biznesowych	Filtry
Wszystkie plany biznesowe	Wszystkie plany biznesowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe	Wszystkie plany biznesowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie najnowszych planów biznesowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe" pokazywane są plany biznesowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan biznesowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Plan biznesowy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone plany biznesowe
- Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe
- Moje ostatnio utworzone plany biznesowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić sekcje raportu do wyświetlania na stronie startowej "Plan biznesowy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan biznesowy"

- 1 Na stronie startowej "Plan biznesowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Plan biznesowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- [Plany biznesowe](#) (na stronie 270)
- [Poła planu biznesowego](#) (na stronie 274)
- [Zarządzanie planami biznesowymi](#) (na stronie 272)

Zarządzanie planami biznesowymi

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie planami biznesowymi znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan biznesowy", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- [Plany biznesowe](#) (na stronie 270)
- [Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"](#) (na stronie 271)
- [Pola planu biznesowego](#) (na stronie 274)

Wiązanie rekordów z planami biznesowymi

Można powiązać dodatkowe rekordy z planem biznesowym, dodając sekcje na stronie szczegółów rekordu planu biznesowego.

- Podmioty związane z planem
- Osoby kontaktowe związane z planem
- Plany biznesowe
- Cele
- Możliwości związane z planem
- Działania

UWAGA: Dany plan biznesowy może być powiązany z wieloma pozycjami ze wszystkich powyższych jednostek. Jednostki poprzedzone terminem *Plan* to specjalne jednostki zezwalające na relacje "wiele do wielu". Plan biznesowy, cel lub działanie mogą odnosić się wyłącznie do jednego nadrzędnego planu

biznesowego. Natomiast związane z planem podmioty, osoby kontaktowe i możliwości mogą mieć wiele nadrzędnych planów biznesowych. Zezwolenie na istnienie wielu planów nadrzędnych pozwala na osiągnięcie wymaganej elastyczności w tworzeniu powiązań wyżej wspomnianych jednostek z planami biznesowymi.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zmienianie układu strony szczegółów](#) (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 683).

Jak powiązać rekordy z planem biznesowym

- 1 Na stronie "Plan biznesowy - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony szczegółów planu biznesowego" dodać sekcję do rekordu oraz zmienić rozmieszczenie sekcji, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola planu biznesowego

Strona "Plan biznesowy - edycja" umożliwia dodanie planu biznesowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego planu biznesowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu biznesowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące planów biznesowych można także edytować na stronach "Lista planów biznesowych" i "Szczegóły planu biznesowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu biznesowego.

Pole	Opis
Plan — informacje kluczowe	
Nazwa planu	Nazwa planu biznesowego (pole wymagane).
Okres	<p>Określa okres, w którym ma być zrealizowany plan biznesowy. Okres planowania pozostaje w zgodzie ze stosowaną przez firmę definicją kalendarza obrotowego, określoną przez administratora firmy.</p> <p>Okres może odpowiadać rokowi, kwartałowi, miesięcowi lub tygodniowi obrotowemu, np. "Kwartał obrotowy 1 2010 r.". Dostępne okresy są oparte na zdefiniowanym przez firmę kalendarzu okresów obrotowych. Więcej informacji o definiowaniu kalendarzy okresów obrotowych znajduje się pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe (na stronie 1117).</p> <p>UWAGA: W celu wybrania okresu konieczne jest posiadanie uprawnienia "Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja".</p>

Pole	Opis
Okres: data rozpoczęcia	Data początkowa okresu. Aby wybrać datę rozpoczęcia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Okres: data zakończenia	Data końcowa okresu. Aby wybrać datę zakończenia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Typ	Typ planu biznesowego. Z listy rozwijanej należy wybrać odpowiedni typ planu biznesowego. Przykładowe typy planów to: "Podmiot", "Lokalny", "Regionalny", "Krajowy", "Segment rynku", "Projekt kontrolny" lub "Marka" (pole wymagane).
Status	Status planu biznesowego. Z listy rozwijanej należy wybrać odpowiedni status planu biznesowego. Przykładowe statusy planu to: "Wersja robocza", "Przesłany", "Ostateczne zatwierdzony", "Bieżący", "Wygasy", "Przyszły" lub "Wstrzymany" (pole wymagane).
Właściciel	Właściciel planu biznesowego, zwykle użytkownik, który go utworzył. Aby wybrać właściciela, należy skorzystać z ikony wyszukiwania.
Opis	Opis planu biznesowego.
Nazwa produktu	Nazwa produktu powiązanego z tym planem. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania.
Plan - przychód	Oczekiwany przychód z tego planu.
Waluta	Waluta kwot pieniężnych w ramach tego planu.
Data wymiany	Odpowiednia data wymiany stosowana podczas przeliczania lokalnych kwot przychodów na waluty stosowane przez centralę.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym planem biznesowym. Należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać podmiot. Pole może być używane w przypadku relacji jeden do jednego między planem biznesowym a określonym podmiotem. Jeśli z planem biznesowym jest powiązanych więcej podmiotów, należy użyć części wspólnej "Plan - podmioty" do utworzenia relacji.
Analiza SWOT	
Silne strony	Silne strony w porównaniu z konkurencją, w kontekście realizacji tego planu (to pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Słabe strony	Słabe strony w porównaniu z konkurencją, w kontekście realizacji tego planu (to pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Możliwości	Możliwości biznesowe powiązane z tym planem (to pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Zagrożenia	Potencjalne zagrożenia mogące ograniczyć możliwości biznesowe powiązane z tym planem (to pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
UWAGA: Poniższe pola są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. W takim przypadku należy skontaktować się ze swoim administratorem.	
Podmiot	Nazwa podmiotu partnerskiego, do którego należy właściciel tego planu biznesowego.

Pole	Opis
partnerski właściciela	
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który zainicjował ten plan biznesowy.
Podmiot partnera głównego	Nazwa podmiotu partnerskiego, który jest najbardziej zaangażowany w ten plan biznesowy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- [Plany biznesowe](#) (na stronie 270)
- [Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"](#) (na stronie 271)
- [Zarządzanie planami biznesowymi](#) (na stronie 272)

Cele

Strona "Cel" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie celów dotyczących planu biznesowego.

Cel to cel taktyczny wymagany do osiągnięcia celu strategicznego (celu wyższego poziomu) określonego w planie biznesowym. Zazwyczaj cel jest tworzony w powiązaniu z planem biznesowym. Podczas gdy w planie biznesowym może być ustalony cel strategiczny dotyczący ogólnego rocznego przychodu w odniesieniu do podmiotu, cel taktyczny oznacza przykładowo osiągnięcie określonej liczby zakończonych wizyt handlowych lub uzyskanie określonej liczby nowych recept przepisanych przez lekarzy. Cele stanowią średni poziom planowania i znajdują się między wysokim poziomem planowania, tj. celami strategicznymi ustalonymi w planach biznesowych, i niskim poziomem planowania, tj. celami operacyjnymi dotyczącymi działań (pojedyncze wizyty handlowe) i możliwości (pojedyncze transakcje sprzedaży).

Cel nie musi być zależny od planu biznesowego. Organizacje mogą wybrać inny sposób używania celów. Podobnie jak plany biznesowe, cele można stosować w odniesieniu do podmiotów, osób kontaktowych lub produktów. Dany cel może mieć wiele celów podrzędnych. Cele mogą być krótkoterminowe lub długoterminowe. Okresy są oparte na okresach planowania zdefiniowanych w firmie, którymi są zazwyczaj miesiące, kwartały lub lata. Cele nie są tak elastyczne jak plany biznesowe. Plan biznesowy może być powiązany z wieloma podmiotami i osobami kontaktowymi, natomiast cel może być powiązany tylko z jednym podmiotem i jedną osobą kontaktową. Możliwość zaś może być powiązana z wieloma planami biznesowymi, ale tylko z jednym celem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o celach, karta "Cele" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby uaktywnić cele dla obiektów niestandardowych o numerach od 04 do 40, należy skontaktować się z działem Opieka nad klientem.

Praca ze stroną startową "Cel"

Strona startowa "Cel" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami celów.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Cel". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie celu

Nowy cel można utworzyć za pomocą przycisku "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane cele". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola celu](#) (zob. "Pola celów" na stronie 280).

Praca z listami celów

W sekcji "Listy celów" jest wyświetlana określona liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące celów.

Lista celów	Filtry
Wszystkie cele	Wszystkie cele widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane cele	Wszystkie cele mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich celów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane cele" są wyświetlane cele ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączy "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Cel"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Cel" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone cele
- Ostatnio zmodyfikowane cele
- Moje ostatnio utworzone cele
- Moje ostatnio zmodyfikowane cele
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Cel" użytkownika)

Jak dodać sekcje do strony startowej "Cel"

- 1 Na stronie startowej "Cel" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Cel" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie celami

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące to zagadnienie znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z celami](#) (na stronie 279)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Cel", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Tematy pokrewne

Więcej informacji o celach można znaleźć w następujących tematach:

- [Cele](#) (na stronie 276)
- [Praca ze stroną startową "Cel"](#) (na stronie 277)
- [Pola celów](#) (na stronie 280)

Wiązanie rekordów z celami

Można również wiązać następujące rekordy z celem, dodając sekcje do strony szczegółów wybranego rekordu:

- Cele
- Możliwości
- Działania

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zmienianie układu strony szczegółów](#) (zob. "[Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#)" na stronie 683).

Jak powiązać rekordy z celem

- 1 Na stronie "Szczegóły celu" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie układu strony szczegółów celu dodać sekcję do rekordu oraz zmienić rozmieszczenie sekcji, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola celów

Strona "Cel - edycja" umożliwia dodanie celu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego celu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do celu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące celu można także edytować na stronach "Lista celów" i "Szczegóły celu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól celu.

Pole	Opis
Cel - informacje kluczowe	
Nazwa celu	Nazwa celu (pole wymagane).
Nazwa planu	Nazwa nadrzędnego planu biznesowego powiązanego z celem. Aby wybrać plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Typ	Ogólne przeznaczenie tego celu, np.: "Świadomość", "Edukacja", "Powiązanie", "Pozyskiwanie nowego podmiotu", "Zwiększ. przenikania podmiotu", "Wypробowanie produktu", "Specjalna motywacja", "Retencja podmiotów", "Odpowiedź dot. konkurencji". Typ należy wybrać z listy rozwijanej (pole wymagane).
Status	Bieżący status celu, np.: "Wersja robocza", "Przesłane", "Ostateczne zatwierdzone", "Bieżące", "Wygasłe", "Przyszłe", "Wstrzymane". Status należy wybrać z listy rozwijanej (pole wymagane).
Nazwa podmiotu	Nazwa powiązanego z tym celem podmiotu. Aby wybrać podmiot, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Nazwisko osoby kontaktowej	Osoba kontaktowa powiązana z tym celem. Aby wybrać osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Nazwa produktu	Produkt powiązany z tym celem. Aby wybrać produkt, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Okres	<p>Okres to czas, w jakim cel ma być osiągnięty. Cel czasowy określany jest przez definicję kalendarza okresów obrotowych firmy użytkownika, tworzoną przez administratora firmy (pole wymagane).</p> <p>Okres może odpowiadać rokowi, kwartałowi, miesiącowi lub tygodniowi obrotowemu, np. "Kwartał obrotowy 1 2010 r.". Dostępne okresy są oparte na zdefiniowanym przez firmę kalendarzu okresów obrotowych. Więcej informacji o definiowaniu kalendarzy okresów obrotowych znajduje się pod hasłem Okresy obrotowe — informacje podstawowe (zob. "Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe" na stronie 1117).</p> <p>UWAGA: W celu wybrania okresu konieczne jest posiadanie uprawnienia</p>

Pole	Opis
	"Zarządzanie administrowaniem okresami".
Okres: Data rozpoczęcia	Data początkowa okresu. Aby wybrać datę rozpoczęcia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Okres: Data zakończenia	Data końcowa okresu. Aby wybrać datę zakończenia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Informacje dotyczące celu	
Planowany przychód	Docelowy przychód dla tego celu, np. 1 000 000.
Waluta	Waluta, w jakiej wyrażany jest przychód (np. USD lub EUR). Aby wybrać walutę, należy kliknąć na ikonie waluty.
Data wymiany	Odpowiednia data wymiany lokalnych przychodów na waluty stosowane przez centralę.
Docelowe audytorium	Grupa lub organizacja docelowa, której dotyczy ten cel, np. gabinety lekarskie specjalizujące się w kardiologii.
Planowany cel	Cel lub wynik dla tego celu, wyrażony w jednostkach bezwzględnych, np. 1000 (oznaczający 1000 rozmów telefonicznych z klientami).
Jednostki celów	Jednostka, w jakiej wyrażany jest cel, np. "Jednostki sprzedaży", "Liczba rozmów", dolary itd. Aby wybrać jednostkę celu, należy kliknąć na liście rozwijanej.
Informacje dodatkowe	
Opis	Opis celu.
Właściciel	Osoba będąca właścicielem celu, zwykle osoba, która go utworzyła. Aby wybrać właściciela, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące celów są zawarte w następujących tematach:

- [Cele](#) (na stronie 276)
- [Praca ze stroną startową "Cel"](#) (na stronie 277)
- [Zarządzanie celami](#) (na stronie 278)

Plan - podmioty

Stron "Plan -podmiot" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia podmiotów związanych z planem, które są powiązane z planami biznesowymi. Strona *Plan - podmiot* odwzorowuje podmioty i plany

biznesowe. Podmiotów związanych z planem można używać do powiązania podmiotów z planami biznesowymi. Funkcja "Plan - podmiot" pozwala na posiadanie przez podmiot wielu planów biznesowych (na przykład jednego dotyczącego sprzedaży ogólnej, a drugiego dotyczącego sprzedaży specjalistycznej). Plan biznesowy obejmuje jednak wiele podmiotów (na przykład wszystkie podmioty na danym terytorium).

Może się zdarzyć, że niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - podmiot". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania podmiotów z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły podmiotu". Niektórzy użytkownicy mogą woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - podmiot".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o podmiotach związanych z planem, karta "Podmiot związany z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"

Strona startowa "Podmiot związany z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania podmiotami związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Podmiot związany z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu związanego z planem

Nowy podmiot związany z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola podmiotu związanego z planem](#) (na stronie 284).

Praca z listami podmiotów związanych z planem

W sekcji "Listy podmiotów związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla podmiotów związanych z planem.

Lista podmiotów związanych z planem	Filtry
Wszystkie podmioty związane z planem	Wszystkie podmioty związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem	Wszystkie podmioty związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich podmiotów związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem" pokazywane są podmioty ostatnio zmieniane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Podmiot związany z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Cel" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone podmioty związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem
- Moje ostatnio utworzone podmioty związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Podmiot związany z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Podmiot związany z planem"

- 1 Na stronie startowej "Podmiot związany z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej podmiotu związanego z planem" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami związanymi z planem

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - podmiot", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące podmiotów związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Plan - podmioty](#) (na stronie 281)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"](#) (na stronie 282)
- [Pola podmiotu związanego z planem](#) (na stronie 284)

Pola podmiotu związanego z planem

Strona "Podmiot związany z planem - edycja" umożliwia dodanie podmiotu związanego z planem lub zaktualizowanie szczegółów podmiotu już istniejącego.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące podmiotu związanego z planem można także edytować na stronach "Lista podmiotów związanych z planem" i "Szczegóły podmiotu związanego z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem "Aktualizowanie szczegółów rekordów".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól podmiotu związanego z planem.

Pole	Opis
Podmiot związany z planem – informacje kluczowe	
Podmiot	Podmiot z aplikacji Oracle CRM On Demand powiązany z tym rekordem podmiotu związanego z planem. Aby wybrać powiązany podmiot, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji dotyczących pól podmiotu jest dostępnych pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 209).
Główny podmiot związany z planem	Zaznaczyć to pole wyboru w celu wskazania, który podmiot (jeśli taki istnieje) jest głównym podmiotem powiązanym z planem.
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z rekordem tego podmiotu związanego z planem. Aby wybrać powiązany plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Podmiot: Lokalizacja	Informacja o lokalizacji z pola "Lokalizacja" w rekordzie podmiotu. Przedstawia typ obiektu uruchomiony przez podmiot w danym miejscu, takim jak "Centrala" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Priorytet	Informacja o priorytecie z pola "Priorytet" w rekordzie podmiotu. Przedstawia priorytet podmiotu, np. "Wysoki", "Średni" lub "Niski" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Typ podmiotu	Informacja o typie podmiotu z pola "Typ podmiotu" w rekordzie podmiotu. Przedstawia relację łączącą podmiot i firmę użytkownika, np. "Potencjalny klient", "Klient", "Partner" czy "Konkurent" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Referencje	Informacja o referencjach z pola wyboru "Referencje" w rekordzie podmiotu. Wskazuje, czy podmiot może być źródłem referencji dla potencjalnych klientów lub przedstawicieli handlowych (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Właściciel	Informacja o właścicielu z pola "Właściciel" w rekordzie podmiotu. Wskazuje nazwę właściciela rekordu podmiotu (tylko do wyświetlania).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące podmiotów związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Podmioty związane z planem](#) (zob. "Plan - podmioty" na stronie 281)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"](#) (na stronie 282)
- [Zarządzanie podmiotami związanymi z planem](#) (na stronie 283)

Plan - osoby kontaktowe

Strony osób kontaktowych związanych z planem służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia osób kontaktowych powiązanych z planami biznesowymi. *Osoba kontaktowa związana z planem* to rekord, który pozwala na powiązanie osób kontaktowych z planami biznesowymi, przy czym każda osoba kontaktowa może mieć wiele planów biznesowych. Na przykład można mieć jedną osobę kontaktową związaną z planem sprzedaży ogólnej i jedną osobę kontaktową związaną z planem sprzedaży specjalistycznej. Jednocześnie osoby kontaktowe związane z planem pozwalają na objęcie przez plan biznesowy wielu osób kontaktowych, na przykład wszystkich osób kontaktowych na danym terytorium.

Niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - osoba kontaktowa". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania osób kontaktowych z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły osoby kontaktowej". Pozostali użytkownicy mogą jednak woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - osoba kontaktowa".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o osobach kontaktowych związanych z planem, karta "Osoba kontaktowa związana z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"

Strona startowa "Osoba kontaktowa związana z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania osobami kontaktowymi związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Osoba kontaktowa związana z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie osoby kontaktowej związanej z planem

Nową osobę kontaktową związaną z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola osoby kontaktowej związanej z planem](#) (na stronie 289).

Praca z listami osób kontaktowych związanych z planem

W sekcji "Listy osób kontaktowych związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla osób kontaktowych związanych z planem.

Lista osób kontaktowych związanych z planem	Filtry
Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem	Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem

Lista osób kontaktowych związanych z planem	Filtry
	podmiotu związanego z planem.
Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem	Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich osób kontaktowych związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem" są pokazywane ostatnio zmienione osoby kontaktowe. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone osoby kontaktowe związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem
- Moje ostatnio utworzone osoby kontaktowe związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem"

- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Plan - Podmiot" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - osoba kontaktowa", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące osób kontaktowych związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Plan - osoba kontaktowa](#) (zob. "[Plan - osoby kontaktowe](#)" na stronie 286)
- [Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"](#) (na stronie 286)
- [Pola osoby kontaktowej związanej z planem](#) (na stronie 289)

Pola osoby kontaktowej związanej z planem

Strona "Osoba kontaktowa związana z planem - edycja" umożliwia dodanie osoby kontaktowej związanej z planem lub aktualizowanie szczegółów istniejącej osoby kontaktowej związanej z planem. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla osoby kontaktowej związanej z planem.

WSKAZÓWKA: Osoby kontaktowe związane z planem można także edytować na stronach "Lista osób kontaktowych związanych z planem" i "Szczegóły osoby kontaktowej związanej z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól osoby kontaktowej związanej z planem.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa związana z planem — informacje kluczowe	
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa Oracle CRM On Demand powiązana z tym rekordem osoby kontaktowej związanej z planem. Aby wybrać powiązaną osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o polach osoby kontaktowej znajduje się pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 225).
Główna osoba kontaktowa związana z planem	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby wskazać, czy osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową związaną z planem biznesowym.
Osoba kontaktowa: Imię	Informacje z pola "Imię" w rekordzie osoby kontaktowej (tylko do wyświetlania).
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Informacje z pola "Nazwisko" w rekordzie osoby kontaktowej (tylko do wyświetlania).
Osoba kontaktowa: Podmiot	Podmiot powiązany z daną osobą kontaktową (tylko do wyświetlania).
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z tym rekordem osoby kontaktowej związanej z planem. Aby wybrać powiązany plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące osób kontaktowych związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Osoby kontaktowe związane z planem](#) (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 286)
- [Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"](#) (na stronie 286)
- [Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem](#) (na stronie 288)

Plan - możliwości

Stron "Plan - możliwość" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia możliwości powiązanych z planem biznesowym. Strona *Plan - możliwość* służy do powiązywania podmiotów i planów biznesowych, umożliwiając powiązanie możliwości z wieloma planami biznesowymi (na przykład jednego dotyczącego sprzedaży ogólnej, a drugiego dotyczącego sprzedaży specjalistycznej). Plan biznesowy może być powiązany jednocześnie z wieloma możliwościami.

Niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - możliwość". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania możliwości z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły możliwości". Pozostali użytkownicy mogą jednak woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - możliwość".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o możliwościach związanych z planem, karta "Możliwość związana z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"

Strona startowa "Możliwość związana z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania możliwościami związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Możliwość związana z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie możliwości związanej z planem

Nową możliwość związaną z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola możliwości związanej z planem](#) (zob. "Pola możliwości związanych z planem" na stronie 293).

Praca z listami możliwości związanych z planem

W sekcji "Listy możliwości związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla możliwości związanych z planem.

Lista możliwości związanych z planem	Filtry
--------------------------------------	--------

Lista możliwości związanych z planem	Filtry
Wszystkie możliwości związane z planem	Wszystkie możliwości związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem	Wszystkie możliwości związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich możliwości związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem" są pokazywane ostatnio zmienione możliwości. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone możliwości związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem
- Moje ostatnio utworzone możliwości związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Możliwość związana z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem"

- 1 Na stronie startowej "Możliwość związana z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej możliwości związanej z planem" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie możliwościami związanymi z planem

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie możliwościami związanymi z planem znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - możliwość", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące możliwości związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Plan - możliwości](#) (na stronie 290)
- [Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"](#) (na stronie 290)
- [Pola możliwości związanych z planem](#) (na stronie 293)

Pola możliwości związanych z planem

Strona "Możliwość związana z planem - edycja" umożliwia dodanie możliwości związanej z planem lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej możliwości związanej z planem.

WSKAZÓWKA: Możliwości związane z planem można także edytować na stronach "Lista możliwości związanych z planem" i "Szczegóły możliwości związanej z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól możliwości związanych z planem.

Pole	Opis
Informacje o możliwości związanej z planem	
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z tym rekordem możliwości związanej z planem. Aby wybrać plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o planach biznesowych można znaleźć pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 270).
Możliwość	Możliwość w aplikacji Oracle CRM On Demand, która jest powiązana z danym rekordem możliwości związanej z planem. Aby wybrać powiązaną możliwość, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o możliwościach można znaleźć pod hasłem Możliwości (na stronie 229).
Możliwość: Podmiot	Podmiot powiązany z możliwością (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Data zamknięcia	Oczekiwana data zamknięcia powiązana z możliwością (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Prognoza	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, dana możliwość będzie uwzględniana w obliczeniach prognozowanego przychodu (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Właściciel	Informacje z pola "Właściciel" w rekordzie możliwości. Właściciel to osoba przypisana do tej możliwości (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Przychód	Potencjalny przychód powiązany z możliwością (tylko do wyświetlania).

Tematy pokrewne

Więcej informacji o możliwościach związanych z planem można znaleźć w następujących tematach:

- [Możliwości związane z planem](#) (zob. "[Plan - możliwości](#)" na stronie 290)
- [Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"](#) (na stronie 290)
- [Zarządzanie możliwościami związanymi z planem](#) (na stronie 292)

6 Usługi i komunikacja

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji dotyczących obsługi klienta:

- **Zlecenia SR.** Strony te służą do zarządzania zleceniami SR klientów na produkty lub usługi.
- **Rozwiązania.** Strony te służą do przechowywania odpowiedzi na typowe pytania lub problemy związane z usługami.
- **Komunikacja.** Strony te służą do zarządzania interakcjami z klientami za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi (Oracle Contact On Demand).

Zarządzanie usługami i komunikacją

Zarządzać usługami i komunikacją można za pośrednictwem następujących procesów:

- 1 [Proces tworzenia zlecenia SR](#) (na stronie 295).
- 2 [Proces pracy nad zleceniem SR](#) (na stronie 296).
- 3 [Proces realizacji zlecenia SR](#) (na stronie 296).
- 4 [Proces zamykania zlecenia SR](#) (na stronie 296).

Zlecenie SR może być wynikiem połączenia przychodzącego od klienta lub rozmów klientów przekazanych przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Proces tworzenia zlecenia SR

Aby utworzyć zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zweryfikować informacje klienta i zarejestrować problem serwisowy.
- 2 Skorzystać ze skryptów serwisowych, aby w sposób spójny stosować procedury firmy dotyczące np. identyfikacji i eskalacji problemu.

Więcej informacji o skryptach znajduje się pod hasłem [Korzystanie ze skryptów zleceń SR](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi](#)" na stronie 301).

- 3 Przydzielić zlecenia SR do odpowiednich przedstawicieli. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przydzielanie zleceń SR](#) (zob. "[Przydzielanie zleceń obsługi](#)" na stronie 300).

Proces pracy nad zleceniem SR

Aby pracować nad zleceniem SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zarejestrować w dzienniku nawiązania do rozmów.
- 2 Zarejestrować w dzienniku zadania.
- 3 Zarejestrować w dzienniku uwagi dotyczące działań podejmowanych w celu udzielenia pomocy klientowi.

Więcej informacji o dodawaniu działań do zleceń SR znajduje się pod hasłami [Tworzenie działań](#) (na stronie 127) oraz [Pola działania](#) (na stronie 153).

Proces realizacji zlecenia SR

Aby zrealizować zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Wyszukać w bibliotece rozwiązań informacje mogące pomóc w zrealizowaniu zlecenia klienta. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie rozwiązań](#) (na stronie 310).
- 2 Połączyć stosowne rozwiązania ze zleceniem SR i ocenić ich użyteczność. Dzięki temu biblioteka może być stale monitorowana i ulepszana. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Ocena rozwiązań](#) (zob. "[Ocenianie rozwiązań](#)" na stronie 311).
- 3 Użyć wstępnie utworzonych lub niestandardowych raportów do identyfikacji problemów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Uruchamianie raportów](#) (na stronie 768).
- 4 Podjąć natychmiastowe czynności w celu ich realizacji. W przypadku braku rozwiązania należy dodać nowe rozwiązanie do biblioteki. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie rozwiązaniami](#) (na stronie 309).

Proces zamykania zlecenia SR

Aby zamknąć zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zarejestrować działania końcowe.

- 2 Zamknąć zlecenie SR po jego zrealizowaniu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zamykanie zrealizowanych zleceń SR](#) (na stronie 302).

Zlecenia SR

Strony zleceń SR służą do zapisywania i śledzenia zleceń klientów, a także kwalifikowania ich jako zleceń informacyjnych lub zleceń wymagających udzielenia pomocy. *Zlecenie SR* zawiera wszystkie powiązane informacje szczegółowe o działaniu danej usługi. Można również używać zleceń SR do pobierania dodatkowych informacji, takich jak rozwiązania lub działania konieczne do realizacji danego zlecenia SR. Przedstawiciele usługowi mają dostęp do wszystkich informacji powiązanych ze zleceniem SR w danej lokalizacji. Aby zapewnić pobieranie wszystkich działań związanych z obsługą przez rekord zlecenia SR, zmiany w rekordach są poddawane kontroli zmian. Informacje o postępowaniu ze zleceniami SR można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie usługami i komunikacją](#) (na stronie 295).

Praca ze stroną startową "Zlecenie SR"

Strona startowa "Zlecenie SR" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami SR.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie SR". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia SR

Aby utworzyć rekord zlecenia SR, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Moje otwarte zlecenia SR". Więcej informacji na temat zleceń SR można znaleźć pod hasłami [Przypisywanie zleceń SR](#) (zob. "Przydzielanie zleceń obsługi" na stronie 300) i [Pola zleceń SR](#) (zob. "Pola zleceń obsługi" na stronie 303).

Praca z listami zleceń SR

W sekcji "Listy zleceń SR" jest wyświetlana liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zleceń SR.

Lista zleceń SR	Filtry
Wszystkie zlecenia SR	brak
Wszystkie zamknięte zlecenia SR	Status = Zamknięte
Wszystkie eskalowane zlecenia SR	Status = Otwarte - eskalowane
Wszystkie otwarte zlecenia SR	Status = Otwarte, Status = Otwarte -

Lista zleceń SR	Filtry
	eskalowane
Wszystkie ostatnio utworzone zlecenia SR	Wszystkie zlecenia SR, posortowane według daty utworzenia
Wszystkie ostatnio zmodyfikowane zlecenia SR	Wszystkie zlecenia SR, posortowane według daty modyfikacji
Moje otwarte zlecenia SR	Status = Otwarte (przy czym są wyświetlane rekordy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika)
Moje zlecenia SR	Zlecenia SR zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie otwartych zleceń SR

W sekcji "Moje otwarte zlecenia SR" jest wyświetlana lista otwartych zleceń SR bieżącego użytkownika w kolejności ich utworzenia. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie zadań dotyczących zleceń SR

W sekcji "Zadania dotyczące zleceń SR" są wyświetlane otwarte zadania dotyczące zleceń SR, przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane najpierw według terminu, a następnie według priorytetu. Pokazywane następujące informacje:

- **Termin.** Termin wykonania zadania ustawiony przez bieżącego użytkownika lub przez kierownika.
- **Priorytet.** Priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika (lub przez kierownika bieżącego użytkownika), taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- **Temat.** Tytuł zadania. Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu.
- **Zlecenie SR.** Numer przydzielany przez system w celu identyfikacji zlecenia SR.

Aby rozwinąć listę zadań dotyczących zlecenia SR, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie raportów otwartych zleceń SR

W sekcji "Analiza otwartych zleceń SR" są wyświetlane raporty zleceń według źródła, obszaru produktu, nazwy użytkownika lub priorytetu. Klikając na elemencie wykresu lub na elemencie tabeli, można wyświetlić szczegóły i ustalić, co trzeba zrobić, aby rozwiązać problemy. Można również, korzystając z listy rozwijanej, zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Na przykład można:

- Używać tych analiz w celu uzyskiwania na bieżąco informacji o otwartych i eskalowanych zleceniach SR.
- Filtrować zlecenia SR według obszaru produktu w celu stwierdzenia, które obszary generują najwięcej zleceń.
- Filtrować zlecenia SR według nazwy użytkownika w celu ustalenia rozkładu obciążeń w zespole.
- Filtrować zlecenia SR według priorytetu, aby poznać charakter zgłaszanych problemów.

Aby zobaczyć inne typy analiz dotyczących serwisu, należy przejść na stronę startową "Raporty".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenia SR".

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zlecenie SR" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zadania dot. zleceń SR
- Moje bieżące zadania dot. zleceń SR (zadania z terminem na dzień bieżący)
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zlecenia SR" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zlecenie SR"

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie SR" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zlecenie SR" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami obsługi

Zarządzać zleceniami obsługi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przydzielanie zleceń obsługi](#) (na stronie 300)
- [Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi](#) (na stronie 301)
- [Dodawanie rozwiązań do zleceń obsługi](#) (zob. "[Dodawanie rozwiązań do zleceń SR](#)" na stronie 301)
- [Eskalowanie zleceń obsługi](#) (zob. "[Eskalowanie zleceń SR](#)" na stronie 302)
- [Zamykanie zrealizowanych zleceń obsługi](#) (zob. "[Zamykanie zrealizowanych zleceń SR](#)" na stronie 302)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 110)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przydzielanie zleceń obsługi

W momencie utworzenia zlecenia obsługi pole właściciela jest puste. Właściciela można przydzielić ręcznie lub, jeśli firma korzysta z menedżera przydziałów, właściciel jest przydzielany automatycznie z chwilą zapisania rekordu.

Jeśli zlecenie obsługi jest już przydzielone, można zmienić jego przydział za pomocą dowolnej z następujących metod:

- Zmiana nazwy właściciela.
- Zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela".
- Skasowanie nazwy właściciela.

Zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" lub skasowanie nazwy właściciela powoduje uaktywnienie menedżera przydziałów, który ponownie przetwarza zlecenie i przydziela je zgodnie z regułami skonfigurowanymi przez firmę.

UWAGA: Jeśli zlecenie obsługi ma status zlecenia zamkniętego, jest ono ignorowane przez menedżera przydziałów i jego przydział nie jest zmieniany.

Nazwa w polu "Właściciel" zmienia się z chwilą zapisania rekordu. Jednak czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz bieżącego obciążenia systemu.

Jak ręcznie przydzielić zlecenie obsługi

- 1 Znaleźć zlecenie obsługi.

Instrukcje dotyczące znajdowania zleceń obsługi są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Lista zleceń obsługi" umieścić kursor w polu "Właściciel" i kliknąć ikonę "Wyszukiwanie".

- 3 W oknie "Wyszukiwanie" znaleźć odpowiednią osobę i wybrać ją.

Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające zebranie informacji o zleceniach obsługi (skrypty rozmów) lub ocenę poziomu zadowolenia klienta (ankiety dotyczące zadowolenia klientów). Skrypt oceny składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem [Skrypty ocen — informacje podstawowe](#) (zob. "Skrypty oceny - informacje" na stronie 1634).

Jak użyć skryptu zleceń obsługi

- 1 Wybrać zlecenie obsługi.
Więcej informacji dotyczących wybierania zleceń obsługi można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Zlecenie obsługi - szczegóły" przejść do sekcji "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
UWAGA: Jeśli sekcja "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" nie została wyświetlona, kliknąć na łączy "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać odpowiednie sekcje do układu strony. Te sekcje są dostępne pod warunkiem, że administrator firmy je skonfigurował.
- 3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.
- 4 W oknie "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" wybrać odpowiedzi na poszczególne pytania skryptu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie zostanie wyświetlona strona "Zlecenie obsługi - szczegóły". W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Dodawanie rozwiązań do zleceń SR

Istniejące rozwiązanie można dodać do zleceń SR. Więcej informacji dotyczących rozwiązań jest dostępnych pod hasłem [Rozwiązania](#) (na stronie 305).

Jak dodać rozwiązanie do zlecenia SR

- 1 Wybrać zlecenie SR.
Więcej informacji dotyczących wybierania zleceń SR można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Przewinąć do sekcji "Rozwiązania" na stronie "Szczegóły zlecenia SR" i kliknąć na łączu "Dodaj".
Wyświetlona zostanie lista rozwiązań, które zostały zatwierdzone i opublikowane.
- 3 Aby ograniczyć liczbę wyświetlanych rozwiązań, należy użyć opcji filtrowania służących do wyszukiwania według słów kluczowych lub identyfikatora rozwiązania.
- 4 Kliknąć na łączu "Podgląd", aby wyświetlić szczegóły rozwiązania umożliwiające sprawdzenie, czy dotyczy danego klienta.
- 5 Kliknąć na łączu "Wybierz" obok rozwiązania, które ma być dodane do zlecenia SR, a następnie kliknąć na łączu "OK".
- 6 W następujący sposób zmienić status zlecenia SR na "Oczekujące", dopóki będzie możliwe potwierdzenie u klienta, że problem został rozwiązany:
 - a Na stronie "Szczegóły zlecenia SR" kliknąć na polu "Status" i wybrać status "Oczekujące" na liście rozwijanej.
 - b Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Escalowanie zleceń SR

Można eskalować zlecenia SR, aby zostały wyróżnione jako pilne.

Jak eskalować zlecenie SR

- 1 Na stronie "Zlecenie SR - edycja" zaznaczyć pole "Status" zlecenia SR, które ma być eskalowane.
- 2 Wybrać polecenie "Otwórz eskalowane" z listy rozwijanej pola.
- 3 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Polityka firmy określa, jakie działania są podejmowane w przypadku eskalowania zlecenia SR. Na przykład administrator firmy może zdefiniować reguły procesów Workflow, które wysyłają e-mail lub generują zadanie w przypadku eskalowania zlecenia SR.

Można utworzyć listę filtrowaną, aby zobaczyć wszystkie eskalowane zlecenia SR, do których użytkownik ma dostęp.

Zamykanie zrealizowanych zleceń SR

Po zadowalającym załatwieniu sprawy klienta można zamknąć zlecenie SR.

Przed rozpoczęciem: Należy wyświetlić stronę szczegółów zlecenia SR, aby się upewnić, że jest ono wykonane, czyli:

- Wszystkie działania w zleceniu SR mają status "Ukończono" wskazujący, że sprawa klienta została rozpatrzona.

- Jeśli firma korzysta z rozwiązań, rozwiązanie jest powiązane z rekordem zlecenia SR, co wskazuje, że problem został rozwiązany.

Jak zamknąć zrealizowane zlecenie SR

- 1 Na stronie "Lista zleceń SR" kliknąć w polu "Status" zlecenia SR, które ma zostać zamknięte.
- 2 Wybrać pozycję "Zamknięte" z listy rozwijanej w tym polu.
- 3 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Pola zleceń obsługi

Strona "Zlecenie obsługi - edycja" umożliwia dodanie zlecenia obsługi lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zlecenia obsługi.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące zlecenia obsługi można także edytować na stronach "Lista zleceń obsługi" i "Szczegóły zlecenia obsługi". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

Strona "Zlecenie obsługi - edycja" zawiera pełny zestaw pól używanych dla zlecenia obsługi. Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Informacje kontaktowe	
Numer zlecenia obsługi	ID zlecenia obsługi. Generowane przez system.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym zleceniem obsługi.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zleceniem obsługi.
Nr tel. służbowego	Numer telefonu służbowego osoby kontaktowej. Odziedziczone z rekordu osoby kontaktowej.
E-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej. Odziedziczone z rekordu osoby kontaktowej.
Serwis - informacje szczegółowe	
Obszar	Kategoria zlecenia obsługi, na przykład: Produkt, Instalacja, Konserwacja, Szkolenie, Inne.
Przyczyna	Przyczyna zlecenia obsługi, na przykład: Niejasne instrukcje, Użytkownik

Pole	Opis
	wymaga szkolenia, Istniejący problem, Nowy problem, Inne.
Typ	Typ zlecenia obsługi, na przykład: Pytanie, Problem, Zlecenie ulepszenia, Inne.
Źródło	Sposób otrzymania zlecenia obsługi, na przykład "Telefon", "Internet", "E-mail" lub "Faks".
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub ostatnio zmodyfikowała rekord zlecenia obsługi, oraz data i godzina aktualizacji.
Priorytet	Sygnalizacja priorytetu, na przykład: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni, 4 - niski.
Status	Status zlecenia obsługi, na przykład: Otwarte, Oczekujące, Zamknięte, Otwarte - eskalowane, Anulowane. W niektórych filtrowanych listach i raportach pole "Status" jest używane do ustalenia, które zlecenia obsługi mają być uwzględniane.
Godzina otwarcia	Data i godzina utworzenia zlecenia obsługi. Generowane przez system.
Godzina zamknięcia	Data i godzina, kiedy zlecenie obsługi zmienia status na "Zamknięte". Generowane przez system.
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p>
Zmiana przydziału właściciela	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego zlecenia obsługi. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału zleceń obsługi, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału i ponowne przetworzenie zlecenia obsługi, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami.</p> <p>UWAGA: Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, to z chwilą zapisania rekordu ulega zmianie zawartość pola "Właściciel". W zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu może być potrzebny znaczny czas do wykonania automatycznych zadań, takich jak wysłanie powiadomienia e-mailowego.</p>
Informacje dodatkowe	
Temat	Podsumowanie zlecenia obsługi.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu obsługi. Limit 16 350 znaków.
Pojazd	Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN), jeśli ze zleceniem obsługi jest powiązany pojazd.

Rozwiązania

Strony rozwiązań służą do tworzenia, aktualizacji i śledzenia rozwiązań. Pod hasłem *Rozwiązania* zawarte są informacje o rozwiązywaniu problemów klienta. Baza wiedzy rozwiązań stanowi wsparcie dla przedstawicieli handlowych, którzy szukają w niej rozwiązań problemów klientów. Dodatkowo baza wiedzy poszerzana jest o nowe rozwiązania w wyniku interakcji użytkowników z klientami.

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia śledzenie rozwiązań i pozwala użytkownikom na ich ocenę. Informacja ta pomaga organizacjom w ulepszaniu rozwiązań dostarczanych klientom oraz w identyfikacji problemów z produktami czy z usługami. Częste wykorzystywanie danego rozwiązania może wskazywać na usterkę produktu. Słabe oceny rozwiązania mogą oznaczać, że należy poprawić rozwiązanie.

Zarządzanie rozwiązaniami - informacje

Zamierzając utworzyć bazę wiedzy z rozwiązaniami i zarządzać nią, warto rozważyć implementację procesu podobnego do następującego:

- 1 Administrator firmy importuje istniejące rozwiązania do aplikacji (opcjonalne).
- 2 Agenci serwisów i inni eksperci dodają robocze wersje rozwiązań, rozszerzające z czasem zawartość bazy wiedzy.
- 3 Kierownicy serwisów sprawdzają, zatwierdzają i publikują rozwiązania.
- 4 Agenci oceniają istniejące rozwiązania, wskutek czego najbardziej pomocne zajmują czołowe pozycje.
- 5 Kierownicy serwisów monitorują bazę wiedzy dla rozwiązań, tak aby były w niej zawarte tylko poprawne i aktualne informacje.

Najlepsze praktyki — wskazówki dotyczące zarządzania bazą wiedzy z rozwiązaniami

Dobrze zorganizowana i oceniana biblioteka rozwiązań pomaga obsługiwać klientów w sposób bardziej ujednolicony i efektywny. Poniżej są przedstawione niektóre wskazówki wynikające z najlepszych praktyk, dotyczące budowania bazy wiedzy z rozwiązaniami i zarządzania nią.

1 - Zaimportować istniejące rozwiązania

Przed przystąpieniem do importu rozwiązań należy porównać swoje istniejące rozwiązania z rozwiązaniami dostępnymi w Oracle CRM On Demand. Może się okazać celowe dodanie, przemianowanie lub usunięcie pól rekordów w celu zapewnienia zgodności importowanych informacji.

Do zaplanowania zmian można użyć szablonu konfiguracji pól niestandardowych dostępnego na stronie "Narzędzia i szablony" w centrum szkoleń i asysty. Dokument ten pomaga zaplanować i śledzić wszelkie zmiany, które będą dokonywane w aplikacji.

2 - Dodać wersje robocze rozwiązań

Należy opracować wytyczne do tworzenia rekordów rozwiązań i przedstawić je wszystkim osobom, które mogą tworzyć wersje robocze rozwiązań, takim jak agenci serwisów czy specjaliści ds. produktów lub usług. Trzeba koniecznie podkreślić wagę pola "Tytuł" w rekordzie rozwiązania. Jest to przeszukiwalne pole, które występuje w większości list i okien wyszukiwania rozwiązań. Agenci serwisów będą używać tego pola w celu szybkiego odnalezienia rozwiązań właściwych dla konkretnych pytań lub problemów.

Nowo utworzony rekord rozwiązania uzyskuje status "Wersja robocza". Wersje robocze rozwiązań nie są dostępne wśród możliwych do dodania do zleceń obsługi i nie pojawią się w oknie wyszukiwania rozwiązania, dopóki nie zostaną opublikowane. A zatem, jeśli agent tworzy zlecenie obsługi i podczas rozmowy wprowadza wersję roboczą rozwiązania, to może ją dodać do zlecenia, lecz rozwiązanie to będzie dostępne dla innych agentów dopiero wtedy, gdy zostanie opublikowane.

3 - Sprawdzić, zatwierdzić i opublikować rozwiązania

Proces zatwierdzania zapewnia określonym ekspertom możliwość sprawdzenia wszystkich rozwiązań, zanim zostaną one dopuszczone do ogólnego użytku przez agentów serwisów. Należy ustanowić wytyczne do sprawdzania i zatwierdzania, tak aby mieć pewność, że wszystkie rozwiązania są poprawne, łatwe do zastosowania i spójne dla wszystkich, którym są potrzebne.

Osoby, które mogą zmieniać status rozwiązania na "Zatwierdzone" i publikować je, muszą mieć przypisaną rolę z uprawnieniem "Publikowanie rozwiązań". Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań](#) (na stronie 311).

4 - Oceniać rozwiązania

Zwrócić się do agentów o ocenianie rozwiązań, których używają i które dodają do rekordów swoich zleceń obsługi. Jest to łatwe do wykonania ze strony szczegółów rozwiązania - wystarczy nacisnąć przycisk "Oceń rozwiązanie". Rozwiązania są oceniane w skali od 1 do 5. Jeśli rozwiązanie jest w najwyższym stopniu skuteczne, należy je ocenić na 5; jeśli jest nieskuteczne lub niepoprawne, uzyskuje ocenę 1.

Przy każdej ocenie rozwiązania przeliczana jej ocena klasyfikacyjna i wyświetlana w rekordzie. Na podstawie ocen agentów można monitorować jakość posiadanej bazy wiedzy. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Ocenianie rozwiązań](#) (na stronie 311).

5 - Monitorować rozwiązania

Należy regularnie monitorować bazę wiedzy z rozwiązaniami, tak aby agenci mieli do dyspozycji najlepsze i aktualne informacje oraz instrukcje. Oto niektóre z zaleceń:

- Wyznaczyć właścicieli konkretnych obszarów lub typów rozwiązań i zlecić regularne ich sprawdzanie i aktualizowanie. Należy uczynić każdego z właścicieli odpowiedzialnym za dokładność i zatwierdzanie rozwiązań ze swojego obszaru.
- Z upływem czasu rozwiązania mogą stać się nieaktualne. Przykładem mogą być rozwiązania związane z już nieobsługiwanymi produktami. W celu wykrycia takich rozwiązań można utworzyć listę rozwiązań filtrowaną np. według pola "Produkt". Następnie można użyć funkcji aktualizacji masowej w celu usunięcia ich z rozwiązań możliwych do wyszukania.
- Nie usuwać rozwiązania, chyba że jest ono duplikatem; zamiast tego lepiej jest ustawić status rozwiązania na "Nieaktualne". Rozwiązanie nieaktualne nie pojawiają się na listach podczas wyszukiwania rozwiązania,

które należałoby dodać do zlecenia obsługi. Dostęp do nieaktualnych rozwiązań można jednak, jeśli trzeba, uzyskać z list ze strony startowej "Rozwiązania".

- Sprawdząć wszystkie nisko oceniane rozwiązania. Aby je wykryć, można utworzyć niestandardową listę wyświetlającą wszystkie opublikowane rozwiązania, które uzyskały ocenę 1 lub 2.
- Przeglądać najwyżej oceniane i najbardziej aktywne rozwiązania, używając wbudowanych list rozwiązań ze strony startowej "Rozwiązania". Można w ten sposób zlokalizować obszary, do których można potencjalnie dodać więcej informacji i dla których można rozszerzyć bibliotekę.
- Systematycznie analizować zamknięte zlecenia obsługi z uwzględnieniem trendów oraz identyfikować najważniejsze obszary występowania problemów, wymagające wprowadzenia dodatkowych informacji do bazy wiedzy.

Praca ze stroną startową "Rozwiązanie"

Strona startowa "Rozwiązanie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rozwiązaniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Rozwiązanie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu rozwiązania

Rekord rozwiązania można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane rozwiązania". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola rozwiązania](#) (na stronie 312).

Praca z listami rozwiązań

W sekcji "Listy rozwiązań" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla rozwiązań.

Lista rozwiązań	Filtry
Zatwierdzone rozwiązania	Status "Zatwierdzone"
Opublikowane rozwiązania	Opublikowane = Y
Ostatnio utworzone rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, posortowane według daty modyfikacji

Lista rozwiązań	Filtry
Rozwiązania dotyczące wersji roboczych (widoczne tylko dla użytkowników z uprawnieniami do publikowania rozwiązań)	Status = Wersja robocza
Najwyżej oceniane rozwiązania	Najwyższe oceny łączne podane odrębnie przez wszystkich użytkowników
Najbardziej aktywne rozwiązania	Najczęściej wiązane ze zleceniami SR
Wszystkie rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, sortowane alfabetycznie według tytułu rozwiązania
Moje ostatnio zmodyfikowane rozwiązania	Wszystkie posiadane rozwiązania, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych rozwiązań

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane rozwiązania" są pokazywane rozwiązania ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie najbardziej aktywnych rozwiązań

W sekcji "Najbardziej aktywne rozwiązania" są widoczne rozwiązania, które były najczęściej wiązane ze zleceniami SR. Częste używanie może wskazywać na określone obszary organizacji serwisowej, w których zdobywano klientów, według produktów i usług. Organizacje mogą odpowiadać, dostarczając więcej informacji przedstawicielom handlowym, aby pomagali klientom, albo też przekazując więcej informacji bezpośrednio do klientów.

Wyświetlanie najwyżej ocenianych rozwiązań

W sekcji "Najwyżej oceniane rozwiązania" wymienione są rozwiązania z najwyższymi kumulacyjnymi rankingami podanymi przez wszystkich indywidualnie.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Rozwiązanie"

Jeżeli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Rozwiązanie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone rozwiązania
- Ostatnio zmodyfikowane rozwiązania
- Moje ostatnio utworzone rozwiązania
- Moje ostatnio zmodyfikowane rozwiązania
- Jedna sekcja raportu lub kilka (Administrator firmy może udostępnić raporty na swojej stronie startowej "Rozwiązanie").

W następującej procedurze przedstawiono, jak dodać sekcje do strony startowej "Rozwiązanie".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Rozwiązanie"

- 1 Na stronie startowej "Rozwiązanie" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Rozwiązanie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie rozwiązaniami

Zarządzać rozwiązaniami można za pośrednictwem następujących procesów:

- [Przeglądanie rozwiązań](#) (na stronie 310)
- [Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań](#) (na stronie 311)
- [Ocenianie rozwiązań](#) (na stronie 311)
- [Dodawanie rejestrów do rozwiązania](#) (na stronie 311)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97)

UWAGA: Aby można było aktualizować rekordy rozwiązań, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola rozwiązania](#) (na stronie 312)
- [Raporty](#) (na stronie 747)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Przeglądanie rozwiązań

Użytkownik może przeglądać najbardziej aktywne lub najwyżej ocenione rozwiązania. Może również przeglądać pełne informacje dotyczące dowolnego rekordu rozwiązania.

Jak przejrzeć najbardziej aktywne rozwiązania

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć na karcie "Rozwiązania".
- 2 W sekcji "Najbardziej aktywne rozwiązania" kliknąć na łączu "Tytuł rozwiązania" odpowiadającemu żadanemu rozwiązaniu.

Jak przejrzeć najwyżej ocenione rozwiązania

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć na karcie "Rozwiązania".
- 2 W sekcji "Najwyżej ocenione rozwiązania" kliknąć na łączu "Tytuł rozwiązania" odpowiadającemu żadanemu rozwiązaniu.

Jak przejrzeć informacje dotyczące rozwiązania

- 1 Wybrać rozwiązanie.
Instrukcje dotyczące wybierania rozwiązań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów rozwiązania można przejrzeć rekord rozwiązania.
Opis pól jest dostępny pod hasłem [Pola rozwiązania](#) (na stronie 312).

Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

Można sprawdzić rozwiązania pod kątem ich dokładności i kompletności. Następnie można zatwierdzić wersję roboczą i opublikować ją wewnętrznie. Opublikowane wewnętrznie rozwiązanie staje się dostępne dla wszystkich przedstawicieli działu obsługi klienta — mogą z tego rozwiązania korzystać i wiązać ze zleceniami SR.

Jak zatwierdzić i opublikować rozwiązanie

- 1 Na stronie startowej "Rozwiązania" kliknąć na łączu "Rozwiązania w wersji roboczej".
- 2 Na stronie "Lista rozwiązań" wybrać rozwiązanie, po czym kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja rozwiązania" zmienić status na "Zatwierdzone" w celu zatwierdzenia rozwiązania.
- 4 Aby opublikować rozwiązanie, zaznaczyć pole wyboru "Opublikowane".
- 5 Zapisać rekord.

Ocenianie rozwiązań

Skuteczność rozwiązania można oceniać wielokrotnie.

Jak ocenić informacje dotyczące rozwiązania

- 1 Wybrać rozwiązanie.
Instrukcje dotyczące wybierania rozwiązania są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na pasku tytułu "Szczegóły rozwiązania" nacisnąć przycisk "Ocena rozwiązania".
- 3 Na stronie "Ocena rozwiązania" wybrać z listy rozwijanej jedną z ocen od 1 do 5 (5 jest oceną najlepszą).
- 4 Zapisać rekord.
Pojedyncze oceny użytkowników są uśredniane w celu ustalenia, które rozwiązania mają być wyświetlane w sekcji "Najwyżej ocenione rozwiązania" na stronie startowej "Rozwiązania".

Dodawanie rejestrów do rozwiązania

Aby dodawać rejestry do rozwiązania, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Rejestr może zostać usunięty lub zmodyfikowany podczas dodawania go do rozwiązania. Procedura ta zakłada, że typ rekordu

rejestr wyświetlany jest na stronie "Rozwiązanie" jako pozycja powiązana. Więcej informacji na temat dostosowywania informacji o pozycji powiązanej znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167).

Jak dodać rejestr do rozwiązania

- 1 Na stronie "Lista rozwiązań" otworzyć wybrane rozwiązanie.
- 2 Na stronie szczegółów rozwiązania nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się w sekcji "Rejestry".
- 3 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, do którego ma zostać dodane rozwiązanie, po czym nacisnąć przycisk OK.

Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).

Pola rozwiązania

Strona "Rozwiązanie - edycja" umożliwia dodanie rozwiązania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego rozwiązania. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rozwiązania.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na rozwijanych listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rozwiązanie - informacje szczegółowe	
ID rozwiązania	Unikatowy, generowany przez system identyfikator rozwiązania.
Tytuł	Tytuł rozwiązania. To pole może zawierać maksymalnie 100 znaków i jest wymagane.
Status	Status rozwiązania: Wersja robocza, Zatwierdzone lub Zdezaktualizowane. Wartość domyślna to Wersja robocza. To ustawienie mogą zmienić tylko użytkownicy mający uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".
Opublikowane	Wskazuje, że rozwiązanie jest dostępne do użytku wewnętrznego. To ustawienie mogą zmienić tylko użytkownicy mający uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".
Ocena rozwiązania	Ocena rozwiązania: od 1 do 5 (5 jest oceną najlepszą).
Utworzono zewnętrznie	Alias osoby, która utworzyła rekord rozwiązania, oraz data i godzina jego utworzenia. Generowane przez system.
Zmodyfikowano zewnętrznie	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zmodyfikowała rekord rozwiązania, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
UWAGA: Następujące pola dostępne są w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i mogą być niedostępne w używanej przez użytkownika konfiguracji. Jeśli pola nie są dostępne, należy skontaktować się z administratorem firmy.	
Zatwierdzenie pod względem prawnym	Sygnalizuje, że rozwiązanie zostało zatwierdzone pod względem prawnym.
Zatwierdzenie pod względem marketingowym	Sygnalizuje, że rozwiązanie zostało zatwierdzone pod względem marketingowym.
Zasób wieloplikowy	Sygnalizuje, że rozwiązanie składa się z wielu plików cyfrowych. Obraz danego rozwiązania może składać się z odrębnych zdjęć, logotypów i innych elementów.
Data wygaśnięcia	Data, po której tej zawartości nie wolno używać w aplikacji Personalized Content Delivery (PCD). Do wybrania daty należy użyć ikony kalendarza.
Data wydania	Data, po której tę zawartość wolno używać w module PCD. Do wybrania daty należy użyć ikony kalendarza.
Status weryfikacji	Sygnalizuje, czy rozwiązanie może być poprawnie wyświetlane. Wczytując pliki multimedialne lub graficzne, użytkownicy testują je pod kątem poprawnego wyświetlania, a następnie wybierają jedną z wartości statusu: "Pomyślne", "Niezweryfikowane" lub "Niepowodzenie".
Typ załącznika PCD	Sygnalizuje, jakiego typu jest załączony plik multimedialny lub graficzny: <ul style="list-style-type: none"> Komunikat. Zawartość nadaje się do publikacji. Miniatura. Zawartość to mniejsza, skompresowana wersja większego rekordu komunikatu.
Powiązana miniatura	Nazwa innego rekordu rozwiązania, który zawiera miniaturową wersję głównego rozwiązania komunikatu. Każde rozwiązanie typu "Komunikat" musi mieć odpowiadające mu rozwiązanie typu "Miniatura".
Metoda dystrybucji	Aby automatycznie rozesłać zawartość do zdalnych użytkowników, należy wybrać opcję "Publikuj". Dystrybucja jest realizowana na podstawie uprawnień użytkowników.
UWAGA: Poniższe pola są domyślnie dostępne we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.	
Często zadawane pytania	Często zadawane pytania dotyczące rozwiązania.
Szczegóły rozwiązania	Dodatkowe informacje o rozwiązaniu.

Komunikacja

Strony komunikacji, wraz z sekcjami "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" z paska czynności, umożliwiają zarządzanie kontaktami z klientami — połączeniami telefonicznymi, wiadomościami poczty głosowej i wiadomościami e-mail. Przy użyciu tych samych obszarów aplikacji przełożeni mogą również monitorować działania agentów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z aplikacji Oracle Contact On Demand, karta "Komunikacja" i jej karty podrzędne mogą być wykluczone z jego konfiguracji.

Oracle Contact On Demand - informacje

Funkcja Oracle Contact On Demand umożliwia zarządzanie interakcjami z klientami prowadzonymi w postaci rozmów, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Integracja z Oracle CRM On Demand pozwala na śledzenie każdej interakcji z klientem i przechowywanie tych informacji w tej samej lokalizacji, w której są przechowywane w firmie informacje o osobach kontaktowych, podmiotach, rozwiązaniach itd. Umożliwia to wykorzystywanie informacji przechowywanych w firmowej bazie danych do znajdowania rozwiązań problemów zgłaszanych przez klientów, aktualizacji informacji kontaktowych i przeprowadzania analiz na podstawie określonych danych.

Oracle Contact On Demand jest internetowym telefonicznym centrum obsługi wykorzystującym następujące kanały:

■ Połączenia głosowe

Oracle Contact On Demand umożliwia ustanowienie komunikacji głosowej w czasie rzeczywistym oraz przekazywanie połączeń dalej do odpowiedniego agenta według kompetencji. Wbudowane w interfejs formanty połączeń umożliwiają odbieranie połączeń, inicjowanie połączeń wychodzących (zewnętrznych) i wewnętrznych (agenta z agentem), zawieszanie połączeń, rozłączanie połączeń, przekierowywanie połączeń i branie udziału w konferencjach z innymi podmiotami. Funkcja obejmuje następujące możliwości:

- **Połączenia przychodzące.** Odbieranie połączeń przychodzących i ich obsługa za pośrednictwem interfejsu Oracle Contact On Demand w dowolnym miejscu, w którym jest dostępny telefon. Funkcja wymaga, aby użytkownik był zalogowany do aplikacji Oracle Contact On Demand.
- **Połączenia wychodzące.** Oracle Contact On Demand obsługuje wybieranie numerów zewnętrznych na terenie Stanów Zjednoczonych (krajowe) i innych krajów. Inicjowanie połączeń umożliwia pasek narzędzi Oracle Contact On Demand.
- **Sterowanie połączeniem.** Wszystkie połączenia są obsługiwane za pośrednictwem sekcji "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" na pasku czynności i karcie podrzędnej "Rozmowy" na stronie głównej "Komunikacja". Inne informacje przekazywane z połączeniem (np. nazwa podmiotu wywołującego, numer telefonu i miejsce docelowe 800) są wyświetlane tylko pod warunkiem, że zostały skonfigurowane.
- **Połączenia wewnętrzne.** Kontaktowanie się z innym agentem lub przełożonym zalogowanym w Oracle Contact On Demand przez wybranie żądanej osoby z listy rozwijanej aktywnych użytkowników.
- **Przekazywanie według umiejętności.** Połączenia głosowe są przekazywane do najbardziej kompetentnego agenta (określonego przez klienta za pomocą telefonicznych sygnałów tonowych przesyłanych za pośrednictwem usługi IVR).

- **Okno statystyczne.** Podaje w czasie rzeczywistym statystyki postępu połączenia w aplikacji Oracle Contact On Demand. W oknie wyświetlany jest bieżący stan, czas pozostawiania w danym stanie, liczba połączeń oczekujących w kolejce i połączenie najdłużej oczekujące w kolejce.
- **Wybieranie numeru przez klikanie.** Połączenia wychodzące są inicjowane za pomocą kliknięcia łącza numeru telefonu na stronie Szczegóły lub Lista.
- **Kontrola przełożonego.** Przełożeni mogą rejestrować rozmowy telefoniczne i odsłuchiwać wcześniej zarejestrowane rozmowy w celu kontroli jakości. Ponadto mogą oni monitorować agentów w czasie rzeczywistym i podejmować czynności, takie jak szeptanie, pouczenie, dołączenie, przejęcie kontroli i wylogowanie agenta.
- **Oddzwanianie.** Administratorzy mają możliwość skonfigurowania aplikacji Oracle Contact On Demand, aby w przypadku gdy agenci są zajęci, dzwoniący mógł poczekać, dopóki jeden z agentów nie będzie znów dostępny. Innym rozwiązaniem jest nawiązanie połączenia zwrotnego z dzwoniącym, gdy tylko agent stanie się dostępny. Aplikacja Oracle Contact On Demand umieszcza taką rozmowę w kolejce. Gdy agent jest wolny i może odebrać połączenie, serwer centrum zgłoszeń automatycznie nawiązuje połączenie zwrotne z numerem telefonicznym dzwoniącego i łączy dzwoniącego z dostępnym agentem. Agent odbiera połączenie przychodzące.
- **Internetowe połączenie zwrotne.** Internetowe połączenie zwrotne jest podobne do zwykłego połączenia zwrotnego, z tą różnicą, że klient wprowadza swój numer telefoniczny za pomocą strony internetowej firmy, a nie telefonicznie. Przykładowo, odwiedzający stronę firmy potencjalny klient jest proszony za pośrednictwem tej strony o podanie swojego numeru telefonicznego, aby umożliwić agentowi nawiązanie połączenia zwrotnego. Osobą odpowiedzialną za administrowanie tą funkcją jest administrator aplikacji Oracle Contact On Demand. Więcej informacji o konfigurowaniu funkcji internetowych połączeń zwrotnych jest dostępnych w podręczniku *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Poczta głosowa.** Kanał poczty głosowej Oracle Contact On Demand wykorzystuje funkcję przekierowywania na podstawie kompetencji do przekazywania wiadomości odpowiedniemu agentowi. Firma, w której działa system Oracle Contact On Demand, sama określa sposób i czas oferowania usługi poczty głosowej osobom dzwoniącym. Stosowanie inteligentnego przekierowywania w Oracle Contact On Demand zapewnia możliwość szybkiego odpowiadania dzwoniącym, którzy zdecydowali się na pozostawienie wiadomości głosowej. Taka odpowiedź ma taki sam priorytet i taką samą jakość jak zwykłe połączenie telefoniczne. Agenci mogą odsłuchiwać wiadomość dzwoniącego i w razie potrzeby przydzielić ją innemu agentowi lub grupie roboczej. Dostęp do poczty głosowej można uzyskać za pośrednictwem rekordu działania, nawet po zakończeniu czynności końcowych. Wiadomości głosowe można odtwarzać za pomocą lokalnego odtwarzacza multimedialnego lub telefonu.

■ E-mail

Wiadomości e-mail są przesyłane na adres e-mail agenta zgodnie ze słowami kluczowymi zawartymi w wiadomości lub zgodnie z umiejętnościami agenta. Agent może odpowiedzieć na wiadomość e-mail, odrzucić ją lub przypisać innemu agentowi albo grupie roboczej. Agenci mogą pracować jednocześnie nad określoną liczbą wiadomości e-mail. Agent może przejrzeć te limity, klikając przycisk Statystyka na pasku czynności i wyświetlając wiersz Wiadomości offline.

IVR — informacje

Odpowiednie kanały Połączenia głosowe i Poczta głosowa są elementami usługi IVR (interaktywna odpowiedź głosowa). Usługa IVR wykorzystuje funkcje zależne rozpoznawania sygnałów tonowych i przekazywania według umiejętności Oracle Contact On Demand.

Funkcja rozpoznawania sygnałów tonowych umożliwia usłudze IVR odebranie połączenia, odtworzenie wcześniej zarejestrowanej wiadomości i monitowanie klientów o podawanie istoty pytania, a także przekierowywanie połączeń do odpowiedniego agenta (np. naciśnięcie przycisku 1 spowoduje połączenie z działem sprzedaży). Jeśli administrator firmy skonfigurował okienka wyskakujące na podstawie monitów usługi IVR, wartości wprowadzone przez osobę dzwoniącą podczas wybierania tonowego mają pierwszeństwo przed kryteriami wyszukiwania opisanymi pod hasłem Zgodne rekordy w aplikacji Oracle Contact On Demand - informacje. Monity usługi IVR obsługują jedynie: numer zlecenia obsługi, numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej i ID kampanii.

Numery zleceń obsługi w aplikacji Oracle CRM On Demand zawierają dywiz. Jednak gdy osoba dzwoniąca wprowadza numer zlecenia obsługi w odpowiedzi na monit usługi IVR, należy powiadomić tę osobę, aby w miejsce dywizu użyła symbolu gwiazdki (*).

UWAGA: Numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej nie jest uwzględniony w standardowym układzie strony "Osoba kontaktowa".

Zgodne rekordy w aplikacji Oracle Contact On Demand – informacje podstawowe

Po skontaktowaniu się klienta z agentem Oracle Contact On Demand wykonuje następujące operacje:

- 1 Przeszukuje istniejące rekordy w bazie danych Oracle CRM On Demand, próbując znaleźć dopasowanie w rekordach Osoba kontaktowa, Namiar, Podmiot, Zlecenie obsługi i Kampania.

W przypadku rozmów telefonicznych kryterium wyszukiwania dopasowania przez aplikację jest:

- Numer telefonu inicjatora (numer, z którego dzwoni klient). Ta informacja jest przechwytywana w polu "Źródło". W przypadku kampanii numerem telefonu inicjatora jest numer telefonu kampanii, z którego dzwoni klient.

W przypadku wiadomości e-mail kryterium wyszukiwania dopasowania przez aplikację jest:

- Adres e-mail inicjatora. Ta informacja jest przechwytywana w polu Źródło.

Aby rekordy kampanii zawierały pola z numerami telefonów i adresem e-mail używane do określenia dopasowania, administrator firmy musi dostosować stronę układu strony "Kampania - szczegóły" w celu ręcznego dodania pól "Adres e-mail kampanii" i "Numer telefonu kampanii".

W aplikacji Oracle Contact On Demand zlecenia obsługi są wiązane z działaniem, tylko jeśli dla tego działania został skonfigurowany monit usługi IVR. Na przykład, aplikacja Oracle Contact On Demand wyszukuje dopasowany numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej tylko wtedy, gdy administrator firmy skonfigurował monit usługi IVR, aby osoba dzwoniąca podawała swój prywatny numer telefonu. Dopasowanie prywatnego numeru telefonu osoby kontaktowej jest możliwe, gdy administrator dostosuje standardowy układ strony szczegółów osoby kontaktowej, dodając pole przeznaczone na ten numer, a ponadto w polu tym zostanie wprowadzony poprawny numer. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

- 2 Po zakończeniu wyszukiwania jest tworzony rekord działania na potrzeby komunikacji, który zostaje powiązany ze zgodnym rekordem.

Możliwe są następujące wyniki wyszukiwania:

- Jeśli zostanie znalezione unikatowe zlecenie obsługi, aplikacja Oracle Contact On Demand powiąże rekord działania zarówno z rekordem zlecenia obsługi, jak i z głównym podmiotem zlecenia

obsługi. Ponadto aplikacja Oracle Contact On Demand powiąże rekord działania z osobą kontaktową danego zlecenia obsługi, chyba że zostanie znalezione unikatowe dopasowanie osoby kontaktowej pod kątem numeru telefonu.

- Jeśli zostanie znalezione unikatowe dopasowanie osoby kontaktowej, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże rekord działania z tą osobą kontaktową i głównym podmiotem związanym z osobą kontaktową.
- Jeśli zostanie znalezione unikatowe dopasowanie zamiaru, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże działanie z zamiarem i głównym podmiotem związanym z tym zamiarem.
- Jeśli z unikatowym dopasowaniem rekordu nie jest powiązany żaden podmiot, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże unikatowy podmiot o zgodnym numerze telefonu, jeśli taki numer istnieje.
- Jeśli zostanie znalezione jedno dopasowanie, wyświetlany jest zgodny rekord.
- W przypadku znalezienia wielu dopasowań aplikacja Oracle CRM On Demand nie wiąże działania z określonym rekordem dla tego typu rekordu.

UWAGA: Jeśli użytkownik nie ma dostępu do określonego typu rekordu, aplikacja Oracle Contact On Demand nie może powiązać działania z tym typem rekordu.

UWAGA: Jeśli agent przekazuje rozmowę innemu agentowi, działanie zostanie utworzone dla agenta, któremu przekazano rozmowę.

Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta

Użytkownik pełniący rolę przełożonego potrzebuje narzędzi i informacji ułatwiających efektywne zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta. Musi on wiedzieć, ile rozmów telefonicznych, wiadomości e-mail i wiadomości poczty głosowej obsługuje jego zespół. Musi również znać odpowiedzi na następujące pytania: jaki jest średni czas obsługi każdej interakcji, jak długo klienci czekają w kolejce itp. Dostęp w czasie rzeczywistym do informacji dotyczących wykonywanych operacji może pomagać w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta, a nawet w dokładnym określeniu możliwości poprawy wyników pracy poszczególnych agentów.

Oracle Contact On Demand - narzędzia przełożonego

Aplikacje Oracle CRM On Demand i Oracle Contact On Demand oferują kilka narzędzi pomagających w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta. Każda komunikacja z klientem może być śledzona i wiązana z rekordami klientów. Ta funkcja śledzenia umożliwia budowanie bazy danych informacji o wykonywanych operacjach i klientach. Do tych informacji można uzyskiwać dostęp za pomocą raportów i analiz. Ponadto narzędzia do monitorowania agentów mogą pomagać w trenowaniu poszczególnych agentów.

Pulpit komunikacyjny

Pulpit komunikacyjny przedstawia w czasie rzeczywistym statystykę dotyczącą kolejek telefonicznego centrum obsługi klienta, co pomaga w analizie efektywności.

- Należy kliknąć na karcie "Pulpit" i wybrać z listy rozwijanej pulpit "Komunikacja". Następnie należy nacisnąć przycisk "Pokaż".

- Można sprawdzić bieżącą liczbę interakcji z klientami w każdym z kanałów komunikacyjnych.
- Można przejrzeć statystyki poszczególnych grup roboczych pomagające w analizie obciążenia telefonicznego centrum obsługi klienta oraz zarządzaniu zasobami ludzkimi.
- Aby wybrać inny pulpit albo wyświetlić inną analizę usług lub sprzedaży, należy kliknąć na łączu "Dodatkowe raporty".

Raporty i analizy dotyczące komunikacji

Strona startowa raportów zawiera łącza do gotowych i niestandardowych analiz, które mogą pomagać w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta. Niestandardowe i gotowe analizy należy regularnie przeglądać w celu identyfikacji trendów, potencjalnych zagrożeń i możliwości usprawnień w telefonicznym centrum obsługi klienta.

Moduł Oracle CRM On Demand Answers umożliwia projektowanie niestandardowych raportów służących do analizy działań związanych z komunikacją, wynikających z interakcji telefonicznego centrum obsługi klienta. Aby utworzyć analizę niestandardową, należy:

- Użyć sprawozdawczego obszaru zainteresowania "Działania" w celu utworzenia analizy związanej z komunikacją.
- Rozwinąć folder "Działanie", a następnie folder "Komunikacja".
- Kliknąć nazwę kolumny danych aplikacji Oracle Contact On Demand, aby dodać je do analizy niestandardowej.

Dalsze informacje można znaleźć pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 747).

Praca ze stroną startową "Komunikacja"

Strona startowa "Komunikacja" stanowi punkt wyjścia do zarządzania interakcjami z klientami.

Wyświetlanie interakcji z klientami

W sekcji "Skrzynka odbiorcza" jest wyświetlana lista wszystkich interakcji klientów aktualnie przydzielonych użytkownikowi dla kanału wybranego na karcie podrzędnej ("Rozmowy", "Poczta głosowa" lub "E-mail"). Więcej informacji o polach (kolumnach) znajduje się pod hasłem [Działania komunikacyjne - czynności końcowe](#) (zob. "[Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#)" na stronie 333). Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone działania z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 666).

Praca z listami operacji komunikacji

W sekcji "Listy operacji komunikacji" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe operacji komunikacji:

Ta lista działań	Zawiera
Wszystkie "starzejące się" wiadomości e-mail	Wszystkie wiadomości e-mail, które otwarto ponad 24 godziny wcześniej.
Wszystkie "starzejące się" wiadomości głosowe	Wszystkie wiadomości głosowe, które otwarto ponad 24 godziny wcześniej.
Wszystkie połączenia zwrotne	Wszystkie połączenia zwrotne, w tym internetowe połączenia zwrotne, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wiadomości e-mail	Wszystkie wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przychodzące połączenia	Wszystkie przychodzące połączenia, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przychodzące wiadomości e-mail	Wszystkie przychodzące wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wychodzące połączenia	Wszystkie wychodzące połączenia, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wychodzące wiadomości e-mail	Wszystkie wychodzące wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przekierowania	Wszystkie przekierowania, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie połączenia głosowe	Wszystkie rozmowy telefoniczne.
Wszystkie wiadomości głosowe	Wszystkie wiadomości głosowe.
Wszystkie internetowe połączenia zwrotne	Wszystkie internetowe połączenia zwrotne, które użytkownik może wyświetlać.
Skrzynka odbiorcza "Moja komunikacja"	Wszystkie interakcje z klientem aktualnie przydzielone użytkownikowi. Na tej liście nie są wyświetlane nowe, nieukończone wiadomości e-mail.
Skrzynka odbiorcza "Moje połączenia"	Nieukończone połączenia przydzielone użytkownikowi.
Skrzynka odbiorcza "Moje wiadomości głosowe"	Nieukończone wiadomości głosowe przydzielone użytkownikowi.
Ostatnio ukończone działania komunikacyjne	Wszystkie niedawno ukończone operacje komunikacji.
Ostatnio ukończone połączenia	Niedawno ukończone połączenia.
Ostatnio ukończone wiadomości e-mail	Wiadomości e-mail, na które użytkownik wysłał

Ta lista działań	Zawiera
	odpowiedź.
Ostatnio ukończone wiadomości głosowe	Niedawno ukończone wiadomości głosowe.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa lista". Więcej informacji o tworzeniu list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio ukończonych operacji komunikacji

W sekcji "Ostatnio ukończone operacje komunikacji" jest wyświetlana lista ostatnio ukończonych interakcji. Opis pól (kolumn) jest dostępny pod hasłem [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 333).

Aby rozwinąć listę ostatnio ukończonych operacji komunikacji, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę". Wyświetlona zostanie pełna strona rekordów, którą można przewijać strona po stronie.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Oracle Contact On Demand - informacje](#) (na stronie 314)
- [Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand](#) (na stronie 320)

Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand

Zarządzać aplikacją Oracle Contact On Demand można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przygotowania do interakcji z klientami](#) (na stronie 321)
- [Obsługa połączeń telefonicznych](#) (na stronie 324)
- [Wyłączanie paska narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki](#) (na stronie 327)
- [Telefonowanie](#) (na stronie 328)
- [Obsługa oddzwaniania \(Internet i telefon\)](#) (na stronie 329)
- [Obsługa wiadomości poczty głosowej](#) (na stronie 330)
- [Obsługa wiadomości e-mail](#) (na stronie 331)
- [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 333)
- [Przeglądanie swoich statystyk](#) (na stronie 336)
- [Wyświetlanie historii interakcji](#) (na stronie 337)

■ **Monitorowanie agentów** (na stronie 338)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przygotowania do interakcji z klientami

Poniższe tematy zawierają szczegółowe procedury przygotowań do interakcji z klientami.

Otwieranie aplikacji Oracle Contact On Demand

Po zalogowaniu się do Oracle CRM On Demand powinna zostać wyświetlona karta "Komunikacja" z sekcjami "Podmioty", "Osoby kontaktowe" itd. Jeśli nie zostanie ona wyświetlona, należy wykonać następujące czynności:

- Kliknąć na strzałkę znajdującą się na prawo od wiersza kart i wybrać z listy rozwijanej pozycję "Komunikacja".

UWAGA: Jeśli pozycja "Komunikacja" nie pojawia się na liście, być może trzeba dodać tę kartę do układu lub skontaktować się z administratorem firmy. Instrukcje dotyczące wyświetlania kart są dostępne pod hasłem [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 683).

Aktualizowanie swojego numeru telefonu

Aby można było odbierać połączenia telefoniczne w innej lokalizacji, należy zaktualizować swój numer telefonu. Pod wprowadzony numer telefonu aplikacja będzie kierować połączenia telefoniczne.

Jak zaktualizować swój numer telefonu

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Preferencje użytkownika".
- 2 W oknie "Konfiguracja" zaktualizować ustawienia telefonu:
 - **Adres SIP.** Standardowy protokół odbierania połączeń telefonicznych VoIP. To pole należy zaktualizować, jeśli firma korzysta z funkcji VoIP opartej na protokole SIP.
 - **Telefon zewnętrzny (zdalny nr wewnętrzny).** Numer telefonu, pod który aplikacja Oracle Contact On Demand kieruje połączenia przychodzące. Ten numer telefonu można zaktualizować w dowolnym momencie.
 - **Odtworzenie zapowiedzi.** Monit o naciśnięcie przez użytkownika określonej cyfry (klawisza DTMF), zanim zostanie do niego skierowane połączenie.

WSKAZÓWKA: Tę opcję warto wybrać podczas pracy w domu. Uniemożliwia ona innym osobom, np. dzieciom, przypadkowe odebranie połączenia skierowanego z telefonicznego centrum obsługi klienta.

- 3 Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno "Konfiguracja".

Nowe ustawienia zaczynają obowiązywać natychmiast.

Ustawianie preferencji użytkownika

Aby zmienić osobiste pozdrowienie, opcję pracy przy podniesionej słuchawce itp., trzeba zaktualizować swoje ustawienia użytkownika.

Jak ustawić swoje preferencje użytkownika

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Preferencje użytkownika".
- 2 W oknie "Konfiguracja" wybrać żądane ustawienia w sekcjach "Ogólne ustawienia telefonu" i "Monit poczty głosowej":

Ustawienie	Opis
Ogólne ustawienia telefonu	
Ekran wyskakujący połączenia przychodzącego	<p>Powoduje automatyczne otwarcie strony zlecenia SR, kampanii, osoby kontaktowej, namiaru, podmiotu lub szczegółów rozmowy z chwilą odebrania połączenia telefonicznego.</p> <p>Aplikacja wyszukuje w bazie danych Oracle CRM On Demand istniejące rekordy pasujące do numeru telefonu osoby dzwoniącej. W przypadku znalezienia jednego odpowiednika jest wyświetlany odpowiedni rekord (zlecenia SR, osoby kontaktowej, namiaru lub podmiotu). W innych sytuacjach, np. w przypadku nieznaalezienia odpowiednika lub znalezienia wielu odpowiedników, jest wyświetlana strona szczegółów rozmowy. Więcej informacji o pasujących rekordach w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe (zob. "Oracle Contact On Demand - informacje" na stronie 314).</p>
Praca przy podniesionej słuchawce (wyłączone wybieranie tonowe)	<p>Linia pozostaje otwarta po odebraniu pierwszego połączenia, dzięki czemu użytkownik nie musi podnosić słuchawki, aby odebrać kolejne połączenie. W zamian może użyć sekcji "Formanty głosowe" dostępnej na pasku czynności.</p>
Automatyczna akceptacja połączeń	<p>(Opcja dostępna wyłącznie podczas pracy przy podniesionej słuchawce) Powoduje automatyczne akceptowanie połączeń przychodzących, dzięki czemu dzwoniący nawiązują połączenie bez podejmowania żadnych dodatkowych kroków przez użytkownika. Sygnał dźwiękowy informuje agenta o połączeniu z osobą</p>

Ustawienie	Opis
	dzwoniącą.
Ustawienia telefonu	Informacje dotyczące opcji ustawień telefonu są dostępne pod hasłem "Aktualizowanie swojego numeru telefonu" powyżej.
Monit poczty głosowej	
Plik wav z nazwą agenta	Nagranie podające nazwę użytkownika.
Plik wav z pozdrowieniem poczty głosowej	Nagranie odtwarzane w przypadku skierowania połączenia do poczty głosowej.
Plik wav z powitaniem	Nagranie odtwarzane w przypadku skierowania klienta pod numer telefonu użytkownika.
Nagranie spersonalizowanego monitu	Umożliwia nagranie osobistej wiadomości. Ten monit służy do automatycznego pozdrawiania osób dzwoniących, jeśli administrator uaktywnił funkcję odtwarzania pozdrowienia.

Sprawdzanie skrzynki odbiorczej Oracle Contact On Demand

W sekcji "Skrzynka odbiorcza" (na karcie "Komunikacja") znajduje się lista właściwych dla kanału interakcji, które są w toku i zostały przydzielone użytkownikowi na wybranych kartach podrzędnych ("Rozmowy", "Poczta głosowa" lub "E-mail"). Aplikacja Oracle Contact On Demand traktuje te interakcje jako aktywne, dopóki nie nastąpią poniższe zdarzenia:

- **Rozmowy telefoniczne.** Czynności końcowe zaczynają się z chwilą zakończenia rozmowy. Formularz czynności końcowych automatycznie wyświetla status "Ukończono". Aby zastosować ten status do działania, należy nacisnąć przycisk "Zapisz" na ekranie czynności końcowych. Aby pozostawić działanie w stanie "W toku", należy nacisnąć przycisk "Anuluj". Po zakończeniu czynności końcowych dla rozmowy przestaje ona być wyświetlana w sekcji "Skrzynka odbiorcza".
- **Wiadomości poczty głosowej.** Po odsłuchaniu wiadomości poczty głosowej należy ręcznie wybrać opcję "Czynności końcowe". Formularz czynności końcowych automatycznie wyświetla status "Ukończono". Po zakończeniu czynności końcowych dla wiadomości poczty głosowej przestaje ona być wyświetlana w sekcji "Skrzynka odbiorcza".
- **Wiadomości e-mail.** Na wiadomość e-mail można odpowiedzieć, można również zmienić jej przydział lub ją odrzucić (np. wiadomości-śmieci). W przypadku odpowiadania na wiadomość e-mail automatycznie pojawia się okno "Czynności końcowe". Pozwala ono agentowi na wprowadzenie dodatkowych informacji w sekcji "Ukończone działanie poczty e-mail".

Po zmianie przydziału wiadomości e-mail, także po automatycznej zmianie przydziału przez system w przypadku, gdy agent nie odpowiedział wystarczająco szybko, wiadomość e-mail przestaje być wyświetlana w skrzynce odbiorczej agenta.

UWAGA: Działania związane z wiadomościami e-mail są zapisywane w aplikacji Oracle CRM On Demand dopiero po udzieleniu odpowiedzi i nadaniu im statusu "Ukończono". Administrator firmy może też skonfigurować aplikację Oracle Contact On Demand tak, aby automatycznie kończyła działanie bez wyświetlania okna "Czynności końcowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 333).

Zmienianie swojego statusu na "Dostępny"

Aby użytkownik mógł odbierać nowe połączenia telefoniczne lub wiadomości poczty głosowej, musi mieć status "Dostępny". Również wiadomości e-mail można odbierać, mając status "Dostępny". W zależności od konfiguracji dokonanej przez administratora status użytkownika może się zmieniać na wartość "Dostępny" z chwilą jego zalogowania się do aplikacji. Jeśli tak nie jest, należy ręcznie zmienić ustawienie swojego statusu na wartość "Dostępny".

Użytkownik o statusie "Dostępny" może:

- Odbierać jeden lub wiele typów przydzielonych do niego nowych interakcji klienta (połączeń telefonicznych, wiadomości e-mail, wiadomości poczty głosowej). Typ i liczba interakcji zależy od ustawień skonfigurowanych przez administratora.
- Przeglądać dane związane z interakcjami przychodzącymi wyświetlanymi na pasku czynności.

Jak zmienić swój status na "Dostępny" dla połączeń telefonicznych

- W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Niedostępny".
Status zmieni się z wartości "Niedostępny" na wartość "Dostępny".

Obsługa połączeń telefonicznych

Gdy użytkownik staje się dostępny do pracy, może zacząć odbierać połączenia telefoniczne od klientów. W zależności od marszruty firmy użytkownik odbiera połączenia na podstawie swojego zestawu umiejętności, grupy roboczej lub innych kryteriów.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone rozmowy z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 666).

Ponadto aplikacja wyszukuje pasujące rekordy dla rozmowy telefonicznej i wyświetla odpowiedni rekord. Jeśli żaden istniejący rekord nie pasuje do przychodzącej rozmowy telefonicznej — lub pasuje do niej wiele rekordów — pojawia się okno szczegółów rozmowy. Więcej informacji o tej sekwencji jest dostępnych pod hasłem [Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe](#) (zob. "[Oracle Contact On Demand - informacje](#)" na stronie 314).

Gdy użytkownik zmieni swój status na "Niedostępny", nadal mogą mu być przydzielane wiadomości e-mail. Żadna inna komunikacja, taka jak rozmowy telefoniczne czy wiadomości poczty głosowej, nie może być przydzielana użytkownikowi. Użytkownik może zmienić swój status na "Niedostępny" na czas wykonywania innej pracy, na przykład redagowania lub czyszczenia istniejących wiadomości. Zmiana statusu na "Niedostępny" zapobiega przeoczeniu połączeń przychodzących, na przykład w czasie, gdy użytkownik wykonuje inne zadania. Innym rozwiązaniem, które zapobiega przeoczeniu połączeń przychodzących, jest uruchomienie dwóch sesji przeglądarki przy użyciu tych samych poświadczeń użytkownika: jednej z otwartym

i drugiej z zamkniętym paskiem narzędzi "Komunikacja". Pierwszej przeglądarki można używać dla połączeń przychodzących, a drugiej — do wszystkich innych działań.

Jak odebrać połączenie telefoniczne

- Po uzyskaniu przydziału nowej komunikacji odebrać połączenie telefoniczne.

Jeśli aplikacja Oracle Contact On Demand jest tak skonfigurowana, że wyświetla ekrany wyskakujące, zostanie wyświetlony pasujący rekord na podstawie następujących danych (wyszukiwanych w podanej kolejności):

- Zlecenie obsługi
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Podmiot

UWAGA: Jeśli aplikacja Oracle CRM On Demand ma umożliwiać wyszukiwanie danych wprowadzanych przez dzwoniącego w odpowiedzi na zapytania usługi IVR (interaktywnej odpowiedzi głosowej), czyli numeru zlecenia obsługi, numeru telefonu domowego lub ID kampanii, należy wykonać dodatkowe czynności konfiguracyjne dla aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli opcja wyświetlania ekranów wyskakujących nie jest skonfigurowana, można kliknąć na migającym alercie "Rozmowa przychodząca" na pasku narzędzi "Komunikacja", aby przejść bezpośrednio do strony "Szczegóły rozmowy".

Po odebraniu połączenia stają się dostępne formanty rozmowy.

WSKAZÓWKA: Jeśli ekran wyskakujący rozmowy przychodzącej zostanie wyświetlony podczas edytowania rekordu, dane niezapisane w rekordzie zostaną utracone. Dobrym rozwiązaniem jest uruchamianie dwóch sesji przeglądarki przy użyciu tych samych poświadczeń użytkownika: jednej z otwartym i drugiej z zamkniętym paskiem narzędzi "Komunikacja". Pierwszej przeglądarki można używać do obsługi połączeń przychodzących, a drugiej — do wszystkich innych działań.

Jak zakończyć rozmowę

- Odłożyć słuchawkę lub nacisnąć przycisk "Rozłączenie" w sekcji "Formanty głosowe" na pasku czynności.

Po zakończeniu rozmowy pojawia się formularz "Czynności końcowe" umożliwiający śledzenie informacji o rozmowie. Administrator może ustawić czynności końcowe oparte na czasie, umożliwiając użytkownikowi wykonanie pracy po zakończeniu rozmowy. Więcej informacji o działaniach końcowych znajduje się pod hasłem [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 333).

Jak zawiesić rozmowę

- W dowolnym momencie rozmowy nacisnąć przycisk "Wstrzymanie" w sekcji "Formanty głosowe" na pasku czynności.

Zawieszenie rozmowy pozwala na wstrzymanie komunikacji głosowej z rozmówcą. Status połączenia (tzn. "Wstrzymane") jest widoczny na pasku czynności.

Jak wznowić komunikację głosową

- Nacisnąć przycisk "Wstrzymanie".

Jak przekierować rozmowę

- 1 W sekcji "Formanty głosowe", dostępnej na pasku czynności, nacisnąć przycisk "Przekierowanie".
- 2 W oknie rozwijanym wybrać żadaną opcję.
- 3 W oknie "Przekierowanie" wykonać jedną z poniższych czynności, zależnie od uprzednio wybranej opcji:

W przypadku tej opcji	Należy wykonać następujące kroki
Agent	<p>1. Wybrać agenta.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, należy użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Agent".</p> <p>UWAGA: Przekierowanie rozmowy do agenta nie wymaga, aby agent był zalogowany w aplikacji ani dostępny dla połączeń.</p> <p>2. Nacisnąć jeden z następujących przycisków:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekierowanie natychmiastowe. Przekierowanie rozmowy do innego agenta i rozłączenie użytkownika. ■ Przekierowanie z zapowiedzią. Przekierowanie rozmowy z możliwością jej zapowiedzi agentowi, który odpowiada na zapowiedź. Klient nie słyszy zapowiedzi. ■ Konferencja. Przekierowanie rozmowy, przy czym użytkownik i klient pozostają na linii, a inna osoba dołącza do rozmowy. <p>WSKAZÓWKA: W celu natychmiastowego przekierowania rozmowy wystarczy kliknąć dwukrotnie nazwę agenta.</p> <p>3. Jeśli agent nie odpowiada, można w dowolnym momencie nacisnąć przycisk "Rezygnacja z przekierowania" w sekcji "Formanty głosowe". Powoduje to zawieszenie rozmowy z klientem i przekazanie kontroli do użytkownika. Aby ponownie połączyć się z rozmówcą, należy nacisnąć przycisk "Wstrzymanie".</p>
Grupa	<p>Wybrać pozycję "Grupa umiejętności" z firmowej listy grup i nacisnąć przycisk "Przekierowanie" lub kliknąć dwukrotnie na nazwie grupy.</p> <p>Przekierowanie rozmowy do grupy umiejętności nie wymaga, aby którykolwiek z agentów był zalogowany.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć grupę na liście, można użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Grupa".</p>

W przypadku tej opcji	Należy wykonać następujące kroki
Telefon	<p>4. W dostępnym polu wprowadzić numer telefonu.</p> <p>Może to być numer w firmie lub poza nią.</p> <p>5. Nacisnąć przycisk "Konferencja", "Przekierowanie z zapowiedzią" lub "Przekierowanie natychmiastowe".</p>
Poczta głosowa	Rozmowa zostaje wysłana do agenta jako poczta głosowa.

- 1 Należy wprowadzić informacje w formularzu "Czynności końcowe".

UWAGA: W przypadku przekierowania rozmowy rozmowa między użytkownikiem a rozmówcą zostaje zakończona, co powoduje wyświetlenie formularza "Czynności końcowe".

Jak ponownie połączyć się z rozmówcą

- Nacisnąć przycisk "Rezygnacja z przekierowania", a następnie "Wstrzymanie".

UWAGA: Ta opcja jest dostępna dla przekierowań z zapowiedzią i przekierowań konferencyjnych.

Wyłączanie paska narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki

Używając w Oracle CRM On Demand więcej niż jednej sesji przeglądarki, w celu jednoczesnego prowadzenia rozmowy z klientem i wprowadzania danych do formularza (np. zlecenia SR), można w jednej sesji Oracle CRM On Demand wyłączyć narzędzia komunikacji. Dzięki temu można zapisywać dane wprowadzane do formularza. W drugiej sesji Oracle CRM On Demand można używać narzędzi komunikacji do zarządzania komunikowaniem się z klientem.

UWAGA: Wyłączona sekcja "Narzędzia komunikacji" pozostaje w sesji przeglądarki wyłączona, dopóki użytkownik nie wyloguje się z Oracle CRM On Demand, a następnie ponownie się zaloguje. Nie trzeba zamykać okna przeglądarki.

Jak wyłączyć pasek narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki

- 1 Na pasku czynności nacisnąć przycisk X znajdujący się na pasku tytułu sekcji paska narzędzi "Komunikacja".

WSKAZÓWKA: Umieszczając wskaźnik myszy na przycisku, wyświetla się etykietkę z informacją o funkcji przycisku.

Gdy przycisk wyłączenia paska narzędzi "Komunikacja" zostanie naciśnięty, pojawi się wezwanie do potwierdzenia decyzji.

- 2 Nacisnąć przycisk OK, aby wyłączyć pasek narzędzi "Komunikacja".

UWAGA: Po wyłączeniu paska narzędzi "Komunikacja" nie można korzystać w sesji przeglądarki z przycisków "Odrzuć", "Czynności końcowe", "Zmień przydział" i "Otwórz e-mail" ani z załączników do aplikacji Oracle Contact On Demand, aby na przykład przeglądać historię interakcji na stronie "Szczegóły wizyty". W celu włączenia paska narzędzi "Komunikacja" należy ponownie zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Telefonowanie

Aplikacja Oracle Contact On Demand umożliwia nawiązywanie połączeń zewnętrznych z klientami lub wewnętrznych z innym agentem lub przełożonym.

Domyślnie każdy agent dysponuje dwiema oddzielnymi liniami telefonicznymi, co umożliwia odebranie połączenia przychodzącego na jednej linii i nawiązanie połączenia wychodzącego na drugiej. Przykładowo może się zdarzyć, że agent nie ma informacji, potrzebnych klientowi. W takiej sytuacji można wstrzymać połączenie z klientem, kliknąć drugą linię, aby ją wywołać, kliknąć na łączu Tarczowy i połączyć się z osobą, która dysponuje potrzebnymi informacjami. Po otrzymaniu informacji można zakończyć drugą rozmowę i wrócić do rozmowy z klientem na pierwszej linii.

Nawiązanie zewnętrznego połączenia powoduje automatyczne utworzenie w Oracle CRM On Demand rekordu działania dla połączenia, chyba, że ta opcja została wyczyszczona przed wybraniem numeru. Rejestrowanie działań dotyczących połączeń wychodzących skraca czas śledzenia dziennych czynności i umożliwia przełożonym zmierzenie wydajności poszczególnych agentów.

Jak nawiązać połączenie zewnętrzne

- 1 W sekcji Narzędzia komunikacji na pasku czynności kliknąć na łączu Tarczowy.

UWAGA: Domyślnie pole wyboru "Zapisywanie działania w dzienniku" jest zaznaczone.

- 2 Następnie można wykonać jedną z następujących czynności:

- Wybrać numer z listy Ostatnie połączenia i kliknąć na łączu Wywołanie.

UWAGA: Ostatnio wybierane numery dotyczą bieżącej sesji. Po wylogowaniu użytkownika lista jest czyszczona.

- Wprowadzić numer telefonu i kliknąć na łączu Wywołanie.
- Nacisnąć przycisk "Wyszukaj agentów", wybrać agenta na liście i kliknąć na łączu "Tarczowy".

WSKAZÓWK: Aby odnaleźć agenta na liście, należy użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Agent".

- 3 Odebrać telefon.

Następnie aplikacja Oracle Contact On Demand dzwoni na wprowadzony docelowy numer telefonu.

Jak nawiązać połączenie zewnętrzne za pomocą funkcji "Wybieranie numeru przez klikanie"

- 1 Przejść na stronę Szczegóły kontaktu lub Lista osób kontaktowych zawierającą szczegółowe informacje o osobie kontaktowej.

Jeśli numer osoby kontaktowej jest wyświetlany jako hiperłącze, można go kliknąć, aby wybrać numer.

UWAGA: Administrator systemu dostosowując system, może zmienić pola i ich cechy charakterystyczne. Funkcja "Wybieranie numeru przez klikanie" może nie działać z takimi polami.

- 2 Kliknąć na łączy numeru telefonu, który ma być wybrany.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe wybierania.

UWAGA: Numer telefonu w tym oknie dialogowym jest tylko do odczytu. Aby wyłączyć to okno dialogowe, należy przejść do strony "Moja konfiguracja", ustawić "Profil osobisty" i "Mój profil", a następnie usunąć zaznaczenie pola wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie". Aby ta zmiana została uwzględniona, należy wylogować się i zalogować ponownie.

- 3 Nacisnąć przycisk "Wywołanie", aby zainicjować połączenie wychodzące.

Następnie aplikacja Oracle Contact On Demand zadzwoni na kliknięty docelowy numer telefonu.

Jak nawiązać połączenie wewnętrzne

Połączenie wewnętrzne można nawiązać z dowolnym agentem lub przełożonym. Status tych osób jest widoczny na liście użytkowników wraz z nazwiskiem i docelowym numerem telefonu (tzn. bieżącej lokalizacji). Połączenie nawiązane z agentem powoduje dzwonicie jego telefonu niezależnie od tego, czy jest on zalogowany.

Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon)

Aplikacja Oracle Contact On Demand oferuje funkcje oddzwaniania przez Internet i przez telefon. Funkcje te musi skonfigurować administrator:

- **Oddzwanianie przez Internet.** Aby można było zaplanować oddzwonienie, klienci uzyskują dostęp do serwisu internetowego firmy.
- **Oddzwanianie.** Klienci żądają oddzwonienia za pomocą menu telefonu, gdy kontaktują się z telefonicznym centrum obsługi klienta.

Po przesłaniu żądania oddzwonienia — za pomocą serwisu internetowego lub menu telefonu — połączenie zwrotne jest kierowane do najbardziej odpowiedniego, dostępnego agenta. Agent widzi migający alert i stają się aktywne przyciski połączenia.

Jak zaakceptować oddzwonienie

- Kliknąć na łączy "Odpowiedź" po zauważeniu odpowiedniego alertu na pasku czynności.

Zaakceptowanie oddzwonienia powoduje przekazanie połączenia do użytkownika. Telefon użytkownika dzwoni, a po jego odebraniu jest nawiązywane połączenie ze stroną, która zażądała oddzwonienia. Jeśli użytkownik zaakceptuje oddzwanianie przez Internet, w oknie dialogowym wyświetlane są informacje wprowadzone przez dzwoniącego w formularzu aplikacji "Oddzwanianie przez Internet".

UWAGA: W przypadku oddzwaniania przez Internet nie jest wyświetlana strona szczegółów aplikacji Oracle Contact On Demand. Rekordy działania są jednak automatycznie wiązane ze wszystkimi pasującymi rekordami.

Obsługa wiadomości poczty głosowej

Wiadomości poczty głosowej mogą być wiadomościami osobistymi albo wiadomościami ACD. Wiadomości ACD to wiadomości poczty głosowej pozostawione w firmie, w telefonicznym centrum obsługi klienta. Są one rozsyłane zgodnie ze strumieniem połączeń skonfigurowanym przez administratora i przypisywane do agentów na podstawie ich umiejętności i dostępności.

Można zmienić przydział wiadomości poczty głosowej i przydzielić ją do innego agenta, kierownika lub osób mających określoną grupę umiejętności. Wiadomość, której przydział został zmieniony, zostaje ponownie objęta procedurą rozsyłania, zgodnie ze skonfigurowanym przez administratora procesem Workflow. Wiadomości poczty głosowej, których przydział został zmieniony, przestają być własnością pierwotnie przydzielonego użytkownika.

Jeśli w kolejce do bieżącego użytkownika znajduje się wiadomość poczty głosowej, to przez kilka sekund miga alert "Przychodząca poczta głosowa" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Ponadto w górnej części skrzynki odbiorczej (na stronie startowej "Komunikacja") pojawia się — na karcie podrzędnej "Poczta głosowa" — odpowiedni rekord.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone wiadomości poczty głosowej z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 666).

Wiadomość poczty głosowej można odtworzyć w każdej chwili, a odtwarzanie nie wpływa na zdolność odbierania połączeń. Jednak zdolność ta jest zakłócona wtedy, gdy użytkownik wybierze odsłuchanie poczty głosowej przy użyciu telefonu.

UWAGA: Wiadomości poczty głosowej nie można usunąć.

Jak odsłuchać wiadomość (nową lub już odtwarzaną)

- 1 W skrzynce odbiorczej kliknąć na łączu "Temat" wiadomości poczty głosowej.
- 2 Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Odsłuchaj wiadomość głosową".
Wiadomość poczty głosowej zostanie odtworzona za pomocą lokalnego odtwarzacza multimedialnego.

WSKAZÓWKA: Mając problemy z odsłuchiwaniami nagranych wiadomości, proszę rozważyć zmianę domyślnego odtwarzacza multimedialnego w używanym komputerze.

Jak odsłuchać wiadomość przez telefon (nową lub już odtwarzaną)

- 1 W skrzynce odbiorczej kliknąć na łączu "Temat" wiadomości poczty głosowej.
- 2 Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Odsłuchaj wiadomość głosową przez telefon".
Telefon agenta zadzwoni i odtworzy wiadomość poczty głosowej.

Jak zmienić przydział wiadomości poczty głosowej

- 1 Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Zmień przydział".
- 2 W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Agent" lub "Grupa".
- 3 W oknie "Przekierowanie" wybrać grupę lub agenta.
 Jeśli kliknięto na łączu "Agent", jest otwierane okno dialogowe z listą wszystkich agentów i ich statusem. Agent może mieć następujący status:
 - **Dostępny.** Agent ma status "Dostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
 - **Przerwa w pracy.** Agent ma status "Niedostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
 - **Zajęty.** Agent zajmuje się inną interakcją i jest niedostępny.
 - **Wylogowanie.** Agent nie jest zalogowany do serwera komunikacji. Informacja ta nie odnosi się do statusu agenta w Oracle CRM On Demand.
 - **E-mail ACD.** Agent obecnie przetwarza wiadomość e-mail.
 - **Czynności końcowe.** Agent obecnie przetwarza formularz "Czynności końcowe".
- 4 Nacisnąć przycisk "Przekierowanie".

Obsługa wiadomości e-mail

Wiadomości e-mail są kierowane do agentów na podstawie umiejętności, dostępności lub słów kluczowych. Gdy wiadomość e-mail zostanie skierowana do użytkownika, miga alert "Przychodząca wiadomość e-mail" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Ponadto w górnej części skrzynki odbiorczej (na stronie startowej "Komunikacja") pojawia się — na karcie podrzędnej "E-mail" — odpowiedni rekord.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone wiadomości e-mail z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 666).

Na ogół użytkownik odpowiada na wszystkie wiadomości e-mail. Jeśli jednak otrzyma wiadomość e-mail, np. wiadomość-śmieć, na którą nie chce odpowiadać, może ją odrzucić. Odrzucenie wiadomości e-mail powoduje pozostawienie jej bez odpowiedzi; działanie poczty e-mail nie jest tworzone. W razie potrzeby można jednak utworzyć działanie dotyczące odrzucanych wiadomości e-mail. Nieukończone odpowiedzi na wiadomości e-mail można zapisywać, klikając łącze "Zapisz jako wersję roboczą". Są one zapisywane w folderze "Wersje robocze". Odrzuconych ani wysłanych wiadomości e-mail nie można edytować.

Administrator konfiguruje także maksymalną liczbę wiadomości e-mail, jaką użytkownik może odebrać. Tę informację można sprawdzić w wierszu "Wiadomości offline" okna "Statystyka". Jest ona wyświetlana w postaci "x/y", gdzie "x" to liczba wiadomości aktualnie przydzielonych użytkownikowi, a "y" to jego dozwolony limit.

Uwaga: Po odebraniu przez agenta wiadomości e-mail jego statusem pozostaje "Dostępny".

Jak odczytać nową wiadomość e-mail

Aby otworzyć swoją nową wiadomość e-mail, można wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknąć na alercie "Przychodząca wiadomość e-mail" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności.
Powoduje to automatyczne otwarcie karty podrzędnej "E-mail" na stronie startowej "Komunikacja".
- Przejść do karty podrzędnej "E-mail" na karcie "Komunikacja".

Powoduje to wyświetlenie listy nowych wiadomości e-mail przydzielonych użytkownikowi.

- 1 Kliknąć na łączu "Temat" żądanej wiadomości e-mail.
- 2 Zawartość wiadomości e-mail zostanie wyświetlona w oknie szczegółów nowej wiadomości e-mail:
- 3 W oknie szczegółów wiadomości e-mail można wykonać następujące czynności:
 - **Zmień przydział.** Wiadomość e-mail zostaje ponownie wysłana do tej samej grupy roboczej i może zostać ponownie przydzielona innemu agentowi lub grupie.

Aby następnemu agentowi lub grupie przekazać informacje dotyczące wiadomości, można je wpisać w polu "Uwaga".
 - **Odrzuć.** Wiadomość e-mail zostaje usunięta ze skrzynki odbiorczej.

Tej funkcji należy używać w przypadku niechcianej poczty e-mail. Aby śledzić pewne odrzucone wiadomości e-mail, należy zaznaczyć pole wyboru "Zarejestruj działanie" w oknie dialogowym "Odrzucanie wiadomości e-mail".
 - **Zapisz jako wersję roboczą.** Wiadomość e-mail zostaje zapisana na liście wersji roboczych wiadomości e-mail w sekcji "Moje wiadomości e-mail".
 - **Odpowiedz.** Po wybraniu opcji udzielenia odpowiedzi na wiadomość e-mail pojawia się ekran czynności końcowych. Należy wprowadzić odpowiednie szczegóły i kliknąć na łączu "Zapisz".

Działanie zostaje zarejestrowane w sekcji "Ostatnio ukończone wiadomości e-mail" strony startowej "Komunikacja". Ponadto, jeśli wiadomość e-mail jest powiązana z jakimkolwiek rekordami, można do niej uzyskać dostęp z poziomu historii interakcji danego rekordu. W historii interakcji jest przechowywana zarówno oryginalna wiadomość e-mail, jak i odpowiedź na tę wiadomość.

Jak odczytać wiadomość e-mail w wersji roboczej, wysłaną lub odrzuconą

- 1 Kliknąć na karcie podrzędnej "E-mail" na stronie startowej "Komunikacja".
- 2 W sekcji "Moje wiadomości e-mail" wybrać żądany typ poczty e-mail z menu rozwijanego:
 - Wiadomości w wersji roboczej
 - Wiadomości wysłane
 - Wiadomości odrzucone
Zostanie wyświetlona lista wiadomości e-mail dla wybranego folderu.

- 3 Kliknąć na łączu "Temat" żądanej wiadomości e-mail.

Zawartość wiadomości e-mail zostanie wyświetlona w sekcji szczegółów wiadomości e-mail.

UWAGA: Działanie "Wychodząca wiadomość e-mail" jest zapisywane jako osobny rekord działania. Jeśli działanie "Wychodząca wiadomość e-mail" jest powiązane z osobą kontaktową, podmiotem itp., rekord działania również pojawia się w sekcji informacji powiązanych osoby kontaktowej lub podmiotu. Aplikacja Oracle CRM On Demand tworzy tylko ukończone działania poczty e-mail w folderze "Wiadomości wysłane".

Jak zmienić przydział wiadomości e-mail

- 1 Na stronie "E-mail" nacisnąć przycisk "Zmień przydział".
- 2 W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Agent" lub "Grupa".
- 3 W oknie "Przekierowanie" wybrać grupę lub agenta.

Jeśli kliknięto na łączu "Agent", jest otwierane okno dialogowe z listą wszystkich agentów i ich statusem. Agent może mieć następujący status:

- **Dostępny.** Agent ma status "Dostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
- **Przerwa w pracy.** Agent ma status "Niedostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
- **Zajęty.** Agent zajmuje się inną interakcją i jest niedostępny.
- **Wylogowanie.** Agent nie jest zalogowany do serwera komunikacji. Informacja ta nie odnosi się do statusu agenta w Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** Agent obecnie przetwarza wiadomość e-mail.
- **Czynności końcowe.** Agent obecnie przetwarza formularz "Czynności końcowe".

- 4 Nacisnąć przycisk "Przekierowanie".

Działania komunikacyjne — czynności końcowe

O tym, czy formularz "Czynności końcowe" w aplikacji Oracle Contact On Demand jest otwierany automatycznie, czy ręcznie, decyduje administrator. Domyślnie formularze "Czynności końcowe" są obowiązkowe i tylko administrator może je włączać i wyłączać w aplikacji Oracle Contact On Demand.

WSKAZÓWKA: Ustawienie "Automatyczne czynności końcowe" jest dostępne w sekcji "Profil firmy" w Oracle CRM On Demand. Tylko administratorzy mogą włączać i wyłączać to ustawienie. Więcej informacji o konfigurowaniu ustawień "Automatyczne czynności końcowe" jest dostępnych pod hasłami *Administrowanie aplikacją Oracle Contact On Demand — podręcznik kierownika* i *Administrowanie aplikacją Oracle Contact Center Anywhere — podręcznik kierownika*.

W momencie zakończenia jakiegokolwiek komunikacji (rozmowy telefonicznej, wiadomości poczty głosowej, wiadomości e-mail) w aplikacji Oracle Contact On Demand jest automatycznie tworzone działanie i wyświetlany formularz "Czynności końcowe". Użytkownik musi wypełnić formularz "Czynności końcowe", aby zakończyć działanie komunikacyjne.

Jeśli formularz "Czynności końcowe" nie zostanie wyświetlony, należy wykonać następujące czynności:

- Zapytać administratora, czy włączył formularz "Czynności końcowe".
- Sprawdzić, czy w przeglądarce nie jest włączone blokowanie wyskakujących okienek.

OSTRZEŻENIE: Nie należy wykonywać czynności końcowych dla działania, dopóki rozmowa jest wciąż aktywna, gdyż po jej zakończeniu zostanie wyświetlony drugi formularz "Czynności końcowe". Nie należy pozostawiać otwartych wielu okien czynności końcowych, ponieważ trudno jest się wtedy zorientować, który formularz "Czynności końcowe" należy do której rozmowy.

UWAGA: Dla każdego pojedynczego działania jest otwierany osobny formularz "Czynności końcowe". Formularze "Czynności końcowe" można dostosowywać na stronie "Działanie - dostosowywanie aplikacji" w Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o dostosowywaniu formularzy "Czynności końcowe - układ" jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie statycznych układów stron](#) (zob. "[Dostosowywanie układów stron statycznych](#)" na stronie 1168). Więcej informacji o przydzielaniu dostosowanych formularzy "Czynności końcowe" do określonych użytkowników jest dostępnych pod hasłem [Dodawane ról](#) (zob. "[Dodawanie ról](#)" na stronie 1296).

Jeśli formularz "Czynności końcowe" zostanie wyświetlony w trakcie edytowania rekordu przez użytkownika, dane już wprowadzone do rekordu nie zostaną utracone, ponieważ edytowana, otwarta strona nie zostaje odświeżona po zapisaniu przez aplikację Oracle Contact On Demand danych w formularzu "Czynności końcowe".

W formularzu "Czynności końcowe" można podsumować wszystko co się zdarzyło podczas komunikacji. Można w nim również powiązać z działaniem inne rekordy, takie jak podmioty i osoby kontaktowe. Powiązanie rekordów powoduje utworzenie śladu kontroli całej przeszłej komunikacji między firmą a podmiotem lub osobą kontaktową. Można również śledzić całą komunikację wymaganą do zrealizowania zlecenia SR lub generowaną przez określoną kampanię, co pomaga firmie mierzyć ogólną skuteczność kampanii.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola formularza "Czynności końcowe".

Pole	Opis
Zadanie - informacje kluczowe	
Właściciel	Alias właściciela rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować rekord, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub jego kierowników, a także na widoczność na listach zarządzanych.
Temat	Domyślnie jest to podtyp działania, po którym następuje numer telefonu lub adres e-mail.
Priorytet	Priorytet danego działania, określony zgodnie z konfiguracją firmy. Pole tylko do odczytu.
Źródło	Numer telefonu lub adres e-mail, spod którego nawiązano połączenie lub wysłano wiadomość e-mail. Pole tylko do odczytu.
Miejsce docelowe	Numer telefonu wybierany przez agenta lub docelowy adres e-mail wiadomości e-mail. Pole tylko do odczytu.

Pole	Opis
Status	Domyślnie "Ukończono" w formularzu "Czynności końcowe". W przypadku zapisania informacji o statusie "Ukończono" działanie pojawia się w sekcji "Ostatnio ukończone operacje komunikacji" na stronie startowej "Komunikacja".
Typ	Typ działania, określony zgodnie z konfiguracją firmy. Tylko do odczytu
Podtyp działania	Konkretny typ działania. Użytkownik nie może edytować tych wartości; tylko administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości. Wartości domyślne: Rozmowa przychodząca, Rozmowa wychodząca, Przekierowanie przychodzące, Przekierowanie wychodzące, Przekierowanie nieudane, Przychodząca wiadomość e-mail, Wychodząca wiadomość e-mail, Przekazana wiadomość e-mail, Wiad. e-mail ze zmien. przydz., Odpowiedź na wiadomość e-mail, Przychodząca poczta głosowa, Wychodząca poczta głosowa, Przekazana poczta głosowa, Poczta głos. ze zmien. przydz., Oddzwanianie i Oddzwanianie przez Internet.
Kod rozwiązania	Krótki opis rozwiązania problemu, którego dotyczyła rozmowa. Wartości domyślne: Zły numer, Zajęte, Połączenie zwrotne, Aktualizacja klienta, Odrzucona wiadomość e-mail, Pytanie ogólne, Zlecenie literatury, Nowy podmiot, Nowa osoba kontaktowa, Nowy zamiar, Nowa możliwość, Nowe zlecenie SR, Brak odpowiedzi, Brak zainteresowania, Przekierowanie zewnętrzne, Inne, Pytanie dot. produktu, Zmieniono przydział do agenta, Zmieniono przydział do grupy, Odpowiedź udzielona, Zaplanowane powiązania, Przekierowano do agenta, Przekierowano do grupy i Przek. do poczty głosowej. Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Powiązane pozycje	Rekordy powiązane z działaniem. Aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie wiąże rekordy, jeśli działanie jest tworzone na podstawie informacji przechwyconych przez aplikację, takich jak źródło, miejsce docelowe czy inne cyfry wprowadzone przez osobę dzwoniącą. Można również utworzyć nowe rekordy, które są automatycznie wiązane z danym działaniem, lub wybrać istniejące rekordy do powiązania: Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok typu rekordu. Na stronie "Wyszukiwanie" wybrać istniejący rekord lub kliknąć na łączu "Nowy". Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edycja" i zapisać rekord.
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zmodyfikowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Opis	Dodatkowe informacje o połączeniu. Limit 16 350 znaków.

Korzystanie z automatycznych formularzy "Czynności końcowe"

Użytkownik ma jedną minutę na wypełnienie formularza "Czynności końcowe", jednak administrator może zmienić ten czas. W przypadku przekroczenia limitu czasu przeznaczonego na wprowadzenie informacji do formularza "Czynności końcowe" pojawia się alert regulatora czasowego. Należy nacisnąć przycisk OK, aby kontynuować wprowadzanie informacji, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz". Po pierwszym alercie nie są wyświetlane następne. Jeśli formularz "Czynności końcowe" jest otwierany automatycznie, przycisk "Anuluj" jest wyszarzony i nie można go używać. Z chwilą zamknięcia okna formularza "Czynności końcowe" wprowadzone informacje zostają zapisane.

Korzystanie z ręcznych formularzy "Czynności końcowe"

Jeśli formularz "Czynności końcowe" zostanie otworzony ręcznie, użytkownik może go zamknąć bez zapisywania szczegółów, naciskając przycisk "Anuluj".

Przeglądanie swoich statystyk

Statystykę można przejrzeć, naciskając przycisk "Statystyka" w sekcji "Narzędzia komunikacji" na pasku czynności. Statystyka przedstawia działania użytkownika lub jego grupy roboczej z ostatnich 24 godzin, zgodnie z poniższą tabelą. Statystyka jest zerowana o północy według czasu firmy.

Ta tabela	Przedstawia następujące informacje
Sesja	
Ostatnia aktualizacja	Godzina ostatniej aktualizacji statystyki (właściwe dla agenta)
Czas zalogowania	Czas trwania zalogowania (właściwe dla agenta)
Czas rozmowy	<p>Czas trwania wszystkich rozmów telefonicznych agenta.</p> <p>Przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 połączenia <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 połączenie ACD: czas rozmowy 30 minut ■ 1 połączenie wychodzące: 10 minut ■ 1 połączenie przychodzące: 14 minut ■ 1 internetowe połączenie zwrotne: 15 minut ■ Czas rozmowy wynosi 69 minut

Ta tabela	Przedstawia następujące informacje
Czas odpowiedzi	Średni czas odpowiedzi dla wszystkich typów kontaktów i wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony. Przykład: <ul style="list-style-type: none"> ■ Agent jest członkiem grup roboczych 1, 2 i 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 1: 2 minuty ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 2: 4 minuty ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 3: 6 minut ■ Średni czas odpowiedzi: 4 minuty
Wiadomości offline	Liczba wiadomości e-mail w kolejce lub wiadomości, które agent ma odebrać (właściwe dla agenta)
Połączenia głosowe	Liczba połączeń odebranych przez agenta. Jest to wartość właściwa dla agenta, która nie uwzględnia łącznej liczby dla grupy roboczej.
Liczba połączeń w kolejce	Liczba połączeń w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Najdłuższy czas oczekiwania	Najdłuższy czas przebywania połączenia w kolejce. Ten okres jest obliczany dla wszystkich połączeń i wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan połączeń głosowych, np. Dostępne, Niedostępne itd.
Pocztą głosową	Liczba wiadomości głosowych ACD odebranych przez agenta.
Liczba wiadomości głosowych w kolejce	Liczba wiadomości głosowych ACD w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan wiadomości głosowych ACD, np. Dostępne, Niedostępne itd.
E-mail	Liczba wiadomości e-mail ACD odebranych przez agenta.
Liczba wiadomości e-mail w kolejce	Liczba wiadomości e-mail ACD w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan wiadomości e-mail ACD, np. Dostępne, Niedostępne itd. (właściwe dla agenta).

Wyświetlanie historii interakcji

Aplikacja Oracle Contact On Demand śledzi wydarzenia związane z interakcją z klientem, tworząc oddzielny plik zwany historią interakcji. Podobnie jak plik, dziennika historia interakcji zawiera informacje dotyczące np. agenta, priorytetu i przekierowywania poczty głosowej. Historie interakcji są przechowywane w postaci załączników do rekordów działania.

Jak wyświetlić historię interakcji

- 1 Należy wybrać działanie.
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji załączników.
- 3 Kliknąć łącze "Wyświetl" w wierszu historii interakcji.
- 4 Aby wyświetlić więcej szczegółów, należy kliknąć na określonym łączu w historii.
Na przykład klikając na tym łączu, można przejrzeć odpowiedź wysłaną na wiadomość e-mail:
"Zapisanie kopii odpowiedzi na wiadomość e-mail".

Monitorowanie agentów

Przed rozpoczęciem. Aby użytkownik mógł wykonać tę procedurę, musi być skonfigurowany w Oracle Contact On Demand jako "Przełożony".

Funkcji monitorowania można używać jako narzędzia treningowego, aby pomagać agentom jak najlepiej rozwiązywać problemy klientów. Monitorowany agent nie wie, że przełożony słucha jego komunikacji.

Jak monitorować rozmowę agenta

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Przełożony", a następnie "Obserwator".
- 2 W oknie "Monitorowanie agentów" wybrać nazwę agenta.
WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, można użyć funkcji "Szukaj" w odniesieniu do pola "Agent".
- 3 Wybrać odpowiedni formant monitorowania lub nagrywania bieżącej rozmowy:
 - **Nasłuch.** Przełożony słyszy rozmowę, ale ani klient, ani agent nie słyszy przełożonego.
 - **Szept.** Przełożony słyszy rozmowę i może udzielać wskazówek agentowi, ale klient nie słyszy przełożonego.
 - **Przejęcie.** Przełożony przejmuje prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem. Agent zostaje rozłączony i na jego ekranie pojawia się formularz "Czynności końcowe".
 - **Dołączenie.** Przełożony dołącza do rozmowy. Zarówno agent, jak i klient słyszą przełożonego.
 - **Nagrywanie/zatrzymanie nagrywania.** Rozmowa jest nagrywana. Po zatrzymaniu nagrywania plik wav jest przechowywany jako załącznik do tego działania w historii interakcji.
 - **Wylogowanie agenta.** Agent zostaje wylogowany z aplikacji. Ta opcja służy do wylogowywania agentów zdalnych, którzy opuścili swoją stację roboczą. W przypadku wybrania tej opcji pojawia się komunikat z pytaniem, czy kanał ma zostać rozłączony. Wybranie opcji "Tak" powoduje rozłączenie bieżącego połączenia telefonicznego agenta.

Jak wysłuchać nagranej rozmowy agenta

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Przełożony" i wybrać pozycję "Nagrania".

Zostaną wyświetlone nagrania dokonane przez przełożonego podczas monitorowania agenta.

UWAGA: Nagrania dokonane przez agenta są dostępne w historii interakcji.

- 2 Wybrać nagranie w oknie "Nagrania".

WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć nagranie na liście, należy wypełnić pola "Użytkownik", "Od" i "Do" i kliknąć na łączu "Wyszukaj". W celu wypełnienia pól "Od" i "Do" można również użyć ikon kalendarza.

- 3 Wybrać odpowiedni formant nagrywania dla bieżącego nagrania:

- **Odtwórz.** Umożliwia odtworzenie wybranego nagrania.
- **Zamknij.** Umożliwia zatrzymanie nagrania i zamknięcie okna "Nagrania".

WSKAZÓWKA: Mając problemy z odsłuchiowaniem nagranych wiadomości, proszę rozważyć zmianę domyślnego odtwarzacza multimedialnego w używanym komputerze.

Strona "Lista działań komunikacyjnych" (Oracle Contact On Demand)

Na stronie "Lista działań" jest wyświetlany podzbiór lub lista interakcji wybranych na stronie startowej "Komunikacja". Korzystając ze strony "Lista działań", można od razu przejrzeć kilka interakcji. Można również wybrać jedną do sprawdzenia lub aktualizacji.

Jak wyświetlić stronę "Lista działań"

- 1 Kliknąć na karcie "Rozmowy", "Wiadomość głosowa" lub "E-mail".
- 2 W sekcji "Skrzynka odbiorcza" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Zostanie wyświetlona strona "Lista działań" z listą wszystkich interakcji z klientami.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone działania z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 666).

Za pomocą rozwijanego menu można także przełączyć się do innej listy. Lista rozwijana zawiera zarówno listy standardowe, dystrybuowane wraz z aplikacją, jak i listy niestandardowe, opracowane w firmie. Opis list standardowych jest dostępny w tabeli "Sekcja Lista operacji komunikacji" pod hasłem [Praca ze stroną startową "Komunikacja"](#) (na stronie 318).

UWAGA: Działania obejmują umówione spotkania, zadania i działania komunikacyjne. Nie można usunąć działań aplikacji Oracle Contact On Demand z karty "Komunikacja" ani ze stron "Kalendarz" i "Strona startowa".

W poniższej tabeli opisano, co można wykonywać za pomocą strony "Lista działań".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Utworzyć listę filtrowaną	Kliknąć na łączu "Zarządzanie listami" na pasku tytułu, po czym wybrać opcję "Nowa lista". Zostanie otwarty kreator prowadzący przez proces tworzenia listy.
Utworzyć rekord zadania	Nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu. Na stronie "Edycja zadania" wpisać wymagane informacje i zapisać rekord.
Wyszukiwanie działania	Kliknąć na nagłówku kolumny "Temat". Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku działań zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Wyświetlić inny podzbiór działań	Kliknąć na rozwijanej liście na pasku tytułu, po czym zmienić wybór. Lista zawiera wszystkie filtrowane listy dostępne dla bieżącego użytkownika.
Wyświetlanie szczegółów działania	Kliknąć na temacie odpowiedniego działania. Zostanie otwarta strona szczegółów.
Wyświetlić wszystkie działania w swojej firmie	Kliknąć na rozwijanej liście na pasku tytułu, po czym wybrać odpowiednią opcję.

Pasek narzędzi aplikacji Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand dodaje dwie sekcje do paska czynności: "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe". W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w tych dwóch obszarach (to, które są widoczne, zależy od uprawnień użytkownika).

Przycisk	Opis
Narzędzia komunikacji	
Dostępne/Niedostępne	Umożliwia użytkownikowi zmianę swojego statusu na "Dostępne" lub "Niedostępne" w zakresie odbierania połączeń telefonicznych.
Wybór numeru	Umożliwia nawiązanie telefonicznego połączenia wewnętrznego lub zewnętrznego.
Przełożony	Umożliwia przełożonym monitorowanie i rejestrowanie rozmów agenta oraz odsłuchiwanie nagrań agenta.
Preferencje użytkownika	Umożliwia zmianę telefonu, przez który są odbierane połączenia przychodzące, a także zmianę innych ustawień.
Statystyka	Udostępnia statystyki sesji. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem

Przycisk	Opis
	Przeglądanie swoich statystyk (na stronie 336).
Formanty głosowe	Właściwe dla każdej z dwóch używanych linii telefonicznych
Odbierz	Przyjmuje połączenie zwrotne (używane podczas pracy w trybie odłożonej słuchawki).
Odrzuć	Odrzuca połączenie zwrotne lub połączenie przekierowane do bieżącego użytkownika.
Rozłącz	Kończy aktywne połączenie.
Wstrzymaj	Wstrzymuje bieżące połączenie, umożliwiając nawiązanie połączenia wychodzącego ze źródłem zewnętrznym. Aby powrócić do bieżącego połączenia, należy ten przycisk ponownie nacisnąć.
Przekieruj	Przekierowuje aktywne połączenie do innego agenta, grupy lub do źródła zewnętrznego.
Rejestruj	Rejestruje aktywne połączenie, które jest zapisywane w formie pliku WAV, którego zawartość można następnie odsłuchać za pomocą lokalnego odtwarzacza plików multimedialnych.

Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand)

Klikając na łączu "Edytuj" ze stron "Szczegóły rozmowy", "Szczegóły wiadomości głosowej" czy "Szczegóły wiadomości e-mail", otwiera się stronę z informacjami wyekstrahowanymi z formularza "Czynności końcowe" dla działania.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli. Nie wszystkie pola w aplikacji można edytować. Jeśli administrator firmy dostosuje typ rekordu "Działanie", tak aby wyświetlane były dodatkowe pola, zmiana ta uniemożliwi aplikacji Oracle CRM On Demand tworzenie rekordów "Działanie" dla nowych interakcji.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

UWAGA: Wszystkie czasy są wyrażane jako liczba sekund.

Pole	Opis
Działanie - informacje kluczowe	
Właściciel	Zob. "Właściciel" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Temat	Zob. "Temat" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).

Pole	Opis
Priorytet	Zob. "Priorytet" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Źródło	Zob. "Źródło" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Miejsce docelowe	Zob. "Miejsce docelowe" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Status	Zob. "Status" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Typ	Zob. "Typ" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Podtyp działania	Zob. "Podtyp działania" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Kod rozwiązania	Zob. "Kod rozwiązania" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Kluczowe statystyki	
Czas oczekiwania w kolejce	Czas (w sekundach) przebywania interakcji w kolejce, zanim interakcja zostanie przydzielona do agenta.
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina przydzielenia komunikacji do agenta.
Godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia komunikacji.
Łączny czas oczekiwania	Czas (w sekundach) wybierania opcji z menu przez osobę nawiązującą połączenie zsumowany z czasem oczekiwania w kolejce.
Przydzielona kolejka	Nazwa grupy, do której interakcja jest kierowana.
Czas IVR	Czas (w sekundach) wybierania opcji z menu przez klienta. W przypadku wiadomości e-mail ma wartość 0.
Czas interakcji	Czas (w sekundach) od chwili rozpoczęcia do chwili zakończenia.
Czas czynności końcowych	Czas (w sekundach) poświęcany przez agenta na czynności końcowe (przy otwartym formularzu "Czynności końcowe").
Czas obsługi	Suma czasu interakcji i czasu czynności końcowych
Czas oczekiwania w kolejce	Czas (w sekundach) oczekiwania osoby nawiązującej połączenie po wprowadzeniu informacji IVR.
Powiązane pozycje	Zob. "Powiązane pozycje" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Zob. "Zmodyfikowane przez" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).

Pole	Opis
Opis	Zob. "Opis" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 333).

Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail

Aby wyświetlić instrukcje, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie, które można wykonać z poziomu strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail:

- [Wyświetlanie historii interakcji](#) (na stronie 337)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97)

Administratorzy aplikacji Oracle Contact On Demand mogą tworzyć możliwe do dostosowania strony szczegółów wizyty, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Więcej informacji o układach stron znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

UWAGA: Aplikacja Oracle Contact On Demand umożliwia tworzenie układów stron dotyczących wizyt, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Dynamiczne układy stron nie są obsługiwane w aplikacji Oracle Contact On Demand.

Układ stron szczegółów wizyty, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail można modyfikować, tak aby były wyświetlane tylko zazwyczaj używane sekcje. Edycja układów stron pozwala przyspieszyć również ładowanie stron i wyeliminować nadmiar informacji.

Jak zmienić układ stron szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail

- 1 Kliknąć na rozmowie, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail, aby otworzyć odpowiednią stronę szczegółów.
- 2 Kliknąć na łączu "Edytuj układ" znajdującym się w prawej części strony szczegółów.
- 3 Za pomocą strzałek przenieść sekcje (zawartość) z kolumny "Dostępne informacje powiązane" do kolumny "Wyświetlane informacje powiązane".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Można również związać i rozwijać rzadko lub często używane sekcje. Jeśli sekcja jest używana rzadko, można ją na stałe zwinąć. Zwinięcie sekcji przyspiesza ponowne ładowanie strony. Można również używać funkcji edycji miejscowej do edytowania często używanych pól. Więcej informacji o edycji miejscowej jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola działań komunikacyjnych \(Oracle Contact On Demand\)](#) (na stronie 341)
- [Oracle Contact On Demand - informacje](#) (na stronie 314)

7

Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów do zarządzania relacjami z partnerami (PRM):

- **Partnerzy.** Strony te służą do zarządzania informacjami o zewnętrznych firmach lub osobach kontaktowych w firmach, które sprzedają lub serwisują produkty należące do firmy użytkownika.
- **Programy partnerskie.** Strony te służą do śledzenia wymagań i korzyści związanych z firmami, które uczestniczą w programach partnerskich firmy użytkownika.
- **Wnioski.** Strony te służą do zarządzania wnioskami o partnerstwo składanych do firmy właściciela marki przez nowych lub istniejących partnerów.
- **Rejestracje transakcji.** Strony te służą do zarządzania rejestracjami transakcji pozwalającymi partnerom na żądanie od właściciela marki wyłącznych praw do możliwości.
- **Zlecenia MDF.** Strony te służą do zarządzania zleceniami dotyczącymi funduszy rozwoju rynku (MDF) na środki finansowe przydzielane przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia partnerowi sprzedaży produktów lub promowania marki producenta.
- **Zlecenia specjalnej kalkulacji cen.** Strony te służą do zarządzania zleceniami specjalnej kalkulacji cen pochodzącymi od partnerów i dotyczącymi korekty ceny produktu.
- **Fundusze.** Strony te służą do zarządzania wnioskami o fundusze, uznaniem i zatwierdzeniami.
- **Szkolenia i certyfikacje.** Strony te służą do tworzenia świadomości w społeczności partnerów o kursach szkoleniowych i programach oferowanych do produktów i usług firmy właściciela marki. Szkolenia i certyfikacje pomagają również śledzić umiejętności i kompetencje firm partnerskich i ich pracowników. Typy rekordów szkoleń i certyfikacji to:
 - Kursy
 - Egzaminy
 - Certyfikacje
 - Akredytacje

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów są dostępne wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Typ rekordu "Fundusze" jest również dostępny w wydaniu Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Zarządzanie PRM i wydanie High Tech

Więcej informacji o zarządzaniu modulem zarządzania relacjami z partnerami (Partner Relationship Management, PRM) i jego konfiguracji znajduje się w podręczniku *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partnerzy

Strony partnerów umożliwiają śledzenie firm partnerskich i ich pracowników, tworzenie podmiotów partnerskich w aplikacji Oracle CRM On Demand do obsługi użytkowników partnera, a także ustawienie odpowiednich poziomów dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand i widoczności danych dla każdego podmiotu partnerskiego.

Partnerzy — informacje podstawowe

Karta "Partner" odpowiada dowolnej firmie zewnętrznej, która sprzedaje lub serwisuje produkty należące do właściciela marki.

Strony partnerów w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwiają definiowanie informacji biznesowych o partnerze, a także informacji o partnerstwie właściciela marki i partnera. Przykładowe informacje w profilu partnera to: nazwa firmy, adres, numery telefonów i faksu, strona internetowa, przychód roczny, liczba pracowników, rynek, branża, opis działalności itp.

Podmioty partnerskie — informacje podstawowe

Podmiot partnerski typu PRM, znany także jako zarządzany podmiot partnerski, to partner, który ma użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Niezarządzany podmiot partnerski nie ma użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Podmiot partnerski typu PRM jest widoczny zarówno na karcie podmiotu, jak i na karcie partnera i ma następujące atrybuty:

- Jest to podmiot o typie podmiotu ustawionym na wartość "Partner".
- Wartość znacznika partnera zarządzanego jest ustawiona na "T".
- Status organizacji partnerskiej jest ustawiony na wartość "Aktywna".

Dla organizacji będących zarówno podmiotami, do których przedstawiciele handlowi adresują sprzedaż, jak i partnerami typu PRM, użytkownik musi utworzyć dwa rekordy: rekord podmiotu i rekord partnera.

Typ rekordu partnera jest podklasą typu rekordu podmiotu, dlatego niestandardowe pola dodane do typu rekordu podmiotu pojawiają się również dla typu rekordu partnera. Nie działa to jednak w drugim kierunku — niestandardowe pola dodane do typu rekordu partnera nie są dostępne w przypadku typu rekordu podmiotu.

Ogólnie atrybuty specyficzne dla partnera powinny znajdować się na karcie "Partnerzy", a atrybuty specyficzne dla podmiotu, ale nie dotyczące partnera, na karcie "Podmioty". W pewnych sytuacjach atrybut specyficzny dla partnera może być przydatny na karcie "Podmioty". W takim przypadku należy dodać niestandardowe atrybuty do typu rekordu podmiotu, a automatycznie staną się one elementami typu rekordu partnera.

Podczas wyświetlania podmiotu partnerskiego na karcie "Podmioty", w polu "Typ podmiotu" widoczna jest wartość "Partner". Natomiast podczas wyświetlania podmiotu partnerskiego na karcie "Partnerzy", pole "Typ podmiotu" nie jest wyświetlane, ponieważ jedyną wartością dla podmiotu partnerskiego jest "Partner".

UWAGA: Jeśli dla organizacji partnerskiej ustawiono status "Aktywna", to dla podmiotu partnerskiego musi być ustawiony typ podmiotu "Partner".

Praca ze stroną startową "Partnerzy"

Strona startowa "Partnerzy" jest punktem początkowym zarządzania partnerami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Partnerzy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu partnerskiego

Podmiot partnerski można utworzyć, klikając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani partnerzy". Więcej informacji o tworzeniu partnerów znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola partnera](#) (na stronie 351).

WSKAZÓWKA: Hierarchię partnerów, np. gdy jedna firma jest jednostką zależną innej, można określić, wybierając podmioty nadrzędne. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Określanie podmiotów nadrzędnych](#) (na stronie 200).

Praca z listami partnerów

W sekcji "Listy partnerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące partnerów.

Lista partnerów	Opis
Wszyscy partnerzy	Filtruje wszystkich partnerów, którzy są widoczni dla użytkownika, niezależnie od właściciela.
Moi partnerzy	Partnerzy z nazwą użytkownika w polu właściciela.
Ostatnio utworzeni partnerzy	Wszyscy partnerzy, posortowani według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowani partnerzy	Wszyscy partnerzy, posortowani według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych partnerów

Partnerzy ostatnio zmodyfikowani przez użytkownika wyświetlani są w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani partnerzy".

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Partnerzy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Partnerzy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszyscy aktywni partnerzy
- Wszyscy nieaktywni partnerzy
- Ostatnio utworzeni partnerzy
- Ostatnio zmodyfikowani partnerzy
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Partnerzy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Partnerzy"

- 1 Na stronie startowej "Partnerzy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Partnerzy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami partnerskimi

Zarządzać podmiotami partnerskimi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich](#) (na stronie 349)
- [Wyszukiwanie podmiotów partnerskich](#) (na stronie 350)
- [Kasowanie podmiotów partnerskich](#) (na stronie 350)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 202)
- [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 203)

- Dodawanie uwag (na stronie 91)
- Załączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 97)

UWAGA: Po utworzeniu podmiotu partnerskiego i skonfigurowaniu mu statusu "Aktywny", automatycznie tworzony jest rejestr o nazwie "Rejestr partnera <Nazwa partnera>". Po utworzeniu podmiotu partnerskiego i zdefiniowaniu organizacji partnerskiej dla tego podmiotu jest on dodawany do odpowiadającego mu rejestru. W przypadku dezaktywacji podmiotu partnerskiego dezaktywowany jest również podmiot w odpowiadającym mu rejestrze. Jeśli zmianie ulegnie organizacja partnerska użytkownika, podmiot partnerski zostanie usunięty z rejestru powiązanego ze starą organizacją partnerską i dodany do rejestru właściwego partnera w celu powiązania z nową organizacją partnerską.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich

Jeśli partnerstwo zostało zawieszone lub zakończone, można dezaktywować ten podmiot partnerski. Dezaktywując podmiot partnerski, można pozostawić go w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby móc go ewentualnie aktywować później.

Jak aktywować lub dezaktywować podmiot partnerski

- 1 Przejść do strony "Edycja partnera".
- 2 Z listy statusu "Organizacja partnerska" wybrać opcję "Aktywne", aby aktywować podmiot partnerski, lub "Nieaktywne", aby dezaktywować podmiot partnerski.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Dezaktywowanie podmiotu partnerskiego umożliwia zmianę wartości "Typ podmiotu" na karcie "Podmioty" lub skasowanie podmiotu na karcie "Podmioty". Jeśli podmiot jest aktywny, nie można go skasować ani zmienić jego wartości "Typ podmiotu" na karcie "Podmioty".

Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie

W aplikacji Oracle CRM On Demand można przekształcać podmioty w podmioty partnerskie.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej dodać do strony szczegółów pole wyboru "Partner zarządzany". Jeśli pole wyboru "Partner zarządzany" nie jest wyświetlane na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ", a następnie dodać to pole wyboru do układu strony w sekcji "Podmiot - informacje kluczowe" na stronie "Szczegóły podmiotu" lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak przekształcić podmiot w podmiot partnerski

- 1 Na liście podmiotów wybrać podmiot, który ma być przekształcony w podmiot partnerski.
- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Podmiot - edycja" zmienić typ podmiotu na "Partner".
- 4 Zaznaczyć pole wyboru "Partner zarządzany" i nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: W trakcie wykonywania tego zadania nazwa pola właściciela automatycznie zmienia się na nazwę użytkownika wykonującego przekształcenie, a do zespołu partnera właściciela zostaje dodany nowy partner.

Jak zapewnić, aby podmiot partnerski nie mógł zostać ponownie przekształcony w zwykły podmiot

- 1 Przejść do listy partnerów na zakładce "Partner" i wybrać podmiot partnerski.
- 2 Na stronie "Partner - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Partner - edycja" zmienić status organizacji partnerskiej na wartość "Aktywny".
Po zmianie statusu na "Aktywny" podmiot partnerski nie może zostać zmieniony na zwykły podmiot.

Wyszukiwanie podmiotów partnerskich

Podmioty partnerskie można wyszukiwać przy użyciu funkcji "Wyszukiwanie zaawansowane" na pasku czynności. Trzeba określić następujące kryteria wyszukiwania:

- Pole jest ustawione na "Typ podmiotu"
- Warunek jest ustawiony na "Jest równe"
- Wartość filtra jest ustawiona na "Partner"

Aby wyszukać podmioty partnerskie PRM (zarządzane podmioty partnerskie), należy określić w poprzedniej liście kryteria wyszukiwania i ustawić następujące kryteria wyszukiwania:

- Pole ma ustawiony znacznik "Partner zarządzany".
- Warunek jest ustawiony na "Jest równe".
- Wartość filtra jest ustawiona na "T".

Więcej informacji o wyszukiwaniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

Kasowanie podmiotów partnerskich

Ponieważ podmioty partnerskie mogą być używane jako podmioty, można je powiązać z możliwościami i innymi rekordami. Skasowanie podmiotu partnerskiego może spowodować błędy wynikające z tych powiązań.

Ponieważ podmioty mogą być używane jako podmioty partnerskie, skasowanie podmiotu typu "Partner" z karty "Podmioty" może spowodować błędy. Z tego powodu nie można kasować podmiotów partnerskich z karty "Partnerzy". Można tylko dezaktywować podmioty partnerskie. Jeśli podmiot nie jest używany do innych celów, to można kasować nieaktywny podmiot partnerski z karty "Podmioty".

Podczas kasowania podmiotu typu partner z karty "Podmioty" Oracle CRM On Demand sprawdza, czy organizacja partnerska ma status "Nieaktywna", co uniemożliwia skasowanie rekordu aktywnego podmiotu. Więcej informacji o kasowaniu i przywracaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)

Pola partnera

Strona "Partner - edycja" umożliwia dodanie partnera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego partnera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partnera.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące partnera można także edytować na stronach "Lista partnerów" i "Szczegóły partnera". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Partner - informacje kluczowe	
Nazwa partnera	Nazwa partnera. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Główny typ partnera	Pozwala wybrać typ partnera, który będzie używany jako podstawowy w przypadku tego podmiotu partnerskiego.
Lokalizacja	Typ obiektu wykorzystywanego w tym miejscu przez partnera, na przykład "Centrala".
Status organizacji partnera	Sygnalizuje, czy podmiot partnerski jest aktywny czy nieaktywny.
Podmiot nadrzędny	Przedsiębiorstwo, którego firmą zależną jest dany partner.
Główny nr telefonu	Główny numer telefonu, używany do skontaktowania się z partnerem.
Główny nr faksu	Główny numer faksu partnera.
Serwis	Adres URL internetowego serwisu partnera.

Pole	Opis
internetowy	
Cennik	Cennik, z którym podmiot nadrzędny jest powiązany. Zazwyczaj w tym cenniku jest przechowywany koszt zakupu dotyczący partnera.
Informacje dodatkowe	
Adresy płatnika i odbiorcy	Wybór kraju decyduje o etykietach pozostałych pól adresowych, zgodnie z konwencją adresową w danym kraju. W celu wyświetlenia nazw pól może nastąpić odświeżenie strony.
Właściciel	<p>Właściciel rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Do zmiany przydziału prawa własności rekordu partnera jest — w odniesieniu do danego rekordu partnera — niezbędne uprawnienie "Odczyt/edycja/kasowanie".</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.</p>
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Zmodyfikowano zewnętrznie	Nazwisko osoby, która utworzyła lub jako ostatnia zmodyfikowała rekord partnera, oraz data i godzina aktualizacji. Dana ta jest generowana przez Oracle CRM On Demand.
Liczba aktywnych użytkowników	Jest to pole obliczane, które określa bieżącą liczbę aktywnych użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do partnera.
Maksymalna liczba użytkowników	Maksymalna liczba użytkowników, jaką może mieć organizacja partnera. Partner nie może mieć większej liczby użytkowników niż zdefiniowana w tym polu.
Pozostała liczba dostępnych użytkowników	Jest to pole obliczane, którego wartość równa jest różnicy pomiędzy wartościami w polach "Maksymalna liczba użytkowników" a "Bieżąca liczba aktywnych użytkowników". Jeśli wartość w tym polu wynosi 0 (zero), dodanie kolejnych użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand jest niemożliwe.
Opis	Dodatkowe informacje o partnerze. Limit 2 000 znaków.

Programy partnerskie

Stron programów partnerskich można używać do wykonywania następujących zadań:

- Zarządzanie różnymi typami i poziomami programów partnerskich.
- Określanie różnych typów partnerów.
- Administrowanie członkostwami w programach partnerskich.

Program partnerski określa wymagania i korzyści dotyczące partnera, będącego członkiem tego programu. Programy partnerskie służą do pozyskiwania partnerów przez firmę będącą właścicielem marki.

Praca ze stroną startową "Programy partnerskie"

Strona startowa "Programy partnerskie" jest punktem początkowym zarządzania programami partnerskimi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Programy partnerskie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie programu partnerskiego

Program partnerski można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (zob. "Tworzenie programów partnerskich" na stronie 355) i [Pola programu partnerskiego](#) (na stronie 359).

Praca z listami programów partnerskich

W sekcji "Listy programów partnerskich" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe związane z programami partnerskimi.

Lista programów partnerskich	Opis
Ostatnio utworzone programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie, posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie programy partnerskie	Ta lista nie jest filtrowana. Wyświetlane są na niej wszystkie programy partnerskie widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem programu.
Moje programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel"
Moje ostatnio utworzone programy	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według

Lista programów partnerskich	Opis
partnerskie	daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie nieaktywne programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie o statusie "Nieaktywny".
Wszystkie aktywne programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie o statusie "Aktywny".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych programów partnerskich

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie" są pokazywane programy partnerskie ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Programy partnerskie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Programy partnerskie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie aktywne programy partnerskie
- Wszystkie nieaktywne programy partnerskie
- Ostatnio utworzone programy partnerskie
- Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie
- Moje ostatnio utworzone programy partnerskie
- Moje ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Programy partnerskie" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Programy partnerskie"

- 1 Na stronie startowej "Programy partnerskie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Programy partnerskie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie programami partnerskimi

Zarządzać programami partnerskimi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie programów partnerskich](#) (na stronie 355)
- [Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich](#) (na stronie 356)
- [Kasowanie programów partnerskich](#) (na stronie 358)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 202)
- [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 203)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie programów partnerskich

Z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć program partnerski, wprowadzając odpowiednie informacje w formularzu. Formularz ten można wywołać z różnych obszarów aplikacji w zależności od tego, nad czym użytkownik pracuje i jakie zadania chce wykonywać.

Jak utworzyć program partnerski

- 1 Na stronie "Program partnerski - lista" nacisnąć przycisk "Nowy Program partnerski".
Zostanie wyświetlona strona "Program partnerski - edycja".
- 2 W polu "Nazwa programu partnerskiego" wpisać nazwę tworzonego programu partnerskiego.

WSKAZÓWKA: Każda nazwa programu partnerskiego musi być unikatowa.

- 3 W polu "Status" wybrać status programu partnerskiego.
- 4 Zaktualizować pozostałe pola na stronie "Program partnerski - edycja" zgodnie z potrzebami.
Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem [Pola programu partnerskiego](#) (na stronie 359).
- 5 Zapisać program partnerski.

Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich

Na stronach "Program partnerski - nowy" i "Program partnerski - edycja" członkostwa w programie można wykonywać następujące zadania administracyjne:

- [Tworzenie członkostwa w programach partnerskich](#) (na stronie 356)
- [Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim](#) (na stronie 356)
- [Kasowanie członkostwa w programach partnerskich](#) (na stronie 357)
- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 97)

Tworzenie członkostwa w programach partnerskich

Po zatwierdzeniu wniosku partnera o członkostwo w programie partnerskim partner ten zostaje członkiem programu partnerskiego.

Jak utworzyć członkostwo w programie partnerskim

- 1 Na stronie "Program partnerski - szczegóły" wybranego programu partnerskiego nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku "Członkostwa w programie".
Zostanie wyświetlona strona "Członkostwo w programie - nowy".
- 2 W polu "Nazwa Partnera" wybrać nazwę partnera, który ma zostać dodany do programu partnerskiego.
- 3 Wypełnić pozostałe pola na stronie "Członkostwo w programie - nowy" zgodnie z potrzebami.
Więcej informacji dotyczących tych pól jest dostępnych pod hasłem [Pola członkostwa w programie](#) (na stronie 357).
UWAGA: Stan pola wyboru "Aktywne" i wartość pola "Status" muszą być wzajemnie zsynchronizowane. Jeśli na przykład status członkostwa jest ustawiony jako "Bieżące", pole wyboru "Aktywne" musi być zaznaczone.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim

Jeśli partner został dopuszczony do udziału w programie partnerskim i został utworzony nowy rekord członkostwa tego programu partnerskiego, do tego rekordu członkostwa domyślnie jest przypisywany status "Bieżące".

Status członkostwa w programie partnerskim można zmienić na dowolną z następujących wartości:

- Wygasłe
- Zakończone

UWAGA: Stan pola wyboru "Aktywne" i wartość pola "Status" muszą być wzajemnie zsynchronizowane. Jeśli na przykład status członkostwa jest ustawiony jako "Wygasłe" lub "Zakończone", pole wyboru "Aktywne" nie może być zaznaczone.

Jak zmienić status członkostwa w programie partnerskim

- 1 Na stronie "Program partnerski - szczegóły" kliknąć na łączu "Edytuj" członkostwa w programie partnerskim, którego status ma zostać zmieniony.
- 2 Na stronie "Członkostwo w programie - edycja" wybrać odpowiednią wartość z listy rozwijanej "Status".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kasowanie członkostwa w programach partnerskich

Jeśli członkostwo w programie zostało utworzone omyłkowo lub wymagane jest jego skasowanie, można to zrobić na stronie "Program partnerski - szczegóły".

UWAGA: Programu partnerskiego nie można skasować, jeśli jako jego status jest ustawiona wartość "Bieżące".

Jak zmienić członkostwo w programie partnerskim

- 1 W sekcji "Członkostwa w programie" na stronie "Program partnerski - szczegóły" nacisnąć przycisk "Skasuj" dotyczący członkostwa w programie partnerskim, które ma zostać usunięte.

Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy zaznaczone członkostwo na pewno ma zostać skasowane.

- 2 Nacisnąć przycisk OK.

Zaznaczone członkostwo zostanie skasowane.

Pola członkostwa w programie

Strony "Program partnerski - nowy" i "Program partnerski - edycja" umożliwiają dodanie programu partnerskiego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego programu partnerskiego. Za pomocą strony "Program partnerski - edycja" można także tworzyć nowych uczestników programu partnerskiego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla programu partnerskiego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól ze stron członkostwa w programie.

Pole	Opis
Członkostwo w programie - informacje kluczowe	
Program partnerski	Program partnerski, do którego jest dodawany uczestnik.
Typ partnera	Typ partnera (np. odsprzedawca, partner w rozwiązaniu, dystrybutor itd.), dla którego ten program partnerski jest tworzony.
Nazwa partnera	Nazwa partnera dodawanego do programu partnerskiego.
Poziom programu	Poziom, na którym partner przyłączył się do programu.
Aktywny	Sygnalizuje, czy członkostwo w programie partnerskim jest aktywne.
Nr ID	Numer identyfikacyjny członkostwa przydzielany przez Oracle CRM On Demand.
Status	Status członkostwa, na przykład: Bieżące, Zakończone, Wygasłe, Odnowione.
Data początkowa	Data rozpoczęcia członkostwa w programie partnerskim. Domyślnie w polu tym jest wyświetlana bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data zaplanowanego zakończenia członkostwa w programie partnerskim. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Informacje dodatkowe	
Utworzono	Nazwisko osoby, która utworzyła program partnerski, do którego jest dodawany uczestnik, oraz data i godzina utworzenia. Dana ta jest generowana przez Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która jako ostatnia zmodyfikowała program partnerski, do którego jest dodawany uczestnik, oraz data i godzina aktualizacji. Dana ta jest generowana przez Oracle CRM On Demand.

Kasowanie programów partnerskich

Program partnerski można skasować z poziomu strony "Program partnerski - szczegóły".

UWAGA: Programu partnerskiego nie można skasować, jeśli jego status jest ustawiony jako "Aktywne".

Jak skasować program partnerski

- 1 Na stronie "Program partnerski - szczegóły" nacisnąć przycisk "Skasuj" dotyczący programu partnerskiego, który ma zostać usunięty.

Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy zaznaczony program partnerski na pewno ma zostać skasowany.

- 2 Nacisnąć przycisk OK.

Program partnerski zostanie skasowany.

Pola programu partnerskiego

Strona "Program partnerski - edycja" umożliwia dodanie programu partnerskiego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego programu partnerskiego. Za pomocą tej strony można także tworzyć nowych uczestników programu partnerskiego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla programu partnerskiego.

WSKAZÓWKĄ: Programy partnerskie można także edytować na stronach "Lista programów partnerskich" i "Szczegóły programu partnerskiego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Administratorzy mogą także nadawać partnerom prawo dostępu do pól szczegółów, tak aby partnerzy mogli aktualizować informacje.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Program partnerski - informacje kluczowe	
Nazwa programu partnerskiego	Nazwa programu partnerskiego. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Status	Sygnalizuje, czy program partnerski jest aktywny, nieaktywny czy w toku.
Data początkowa	Data rozpoczęcia programu partnerskiego. Domyślnie w polu tym jest wyświetlana bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data zaplanowanego zakończenia programu partnerskiego. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Typ partnera	Typ partnera (np. odsprzedawca, partner w rozwiązaniu, dystrybutor itd.), dla którego ten program partnerski jest tworzony.
Typ programu	Typ tworzonego programu, na przykład "Rejestracja transakcji".
Dozwolone fundusze	Zezwolenie na korzystanie z funduszy MDF (Market Development Funds). Fundusze MDF są to finansowe fundusze przydzielane partnerowi przez dział sprzedaży lub

Pole	Opis
marketingowe	<p>marketingu producenta w celu ułatwienia sprzedaży produktów lub promowania marki producenta.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Dozwolone fundusze MDF" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do korzystania z funduszy MDF.</p>
Dozwolona specjalna kalkulacja cen	<p>Zezwolenie na stosowanie specjalnej kalkulacji cen. Umożliwia partnerom występowanie o specjalną cenę sprzedawanego produktu (lub grupy produktów). Cena ta jest zazwyczaj ustalana na takim poziomie, aby partner był konkurencyjny na rynku lub uzyskiwał określoną marżę zysku.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Dozwolona specjalna kalkulacja cen" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do korzystania ze specjalnej kalkulacji cen.</p>
Dozwolona rejestracja transakcji	Jeśli pole wyboru "Dozwolona rejestracja transakcji" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do rejestracji transakcji.
Opis	Dodatkowe informacje o programie partnerskim. Limit 2 000 znaków.
Informacje dodatkowe	
Utworzono	Nazwisko osoby, która utworzyła program partnerski, oraz data i godzina utworzenia. Dana ta jest generowana przez Oracle CRM On Demand.
Imię i nazwisko właściciela	<p>Właściciel rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować oraz kasować program partnerski. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Do zmiany przydziału prawa własności programu partnerskiego jest — w odniesieniu do danego programu partnerskiego — niezbędne uprawnienie "Odczyt/edycja/kasowanie".</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.</p>
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która jako ostatnia zmodyfikowała program partnerski, oraz data i godzina aktualizacji. Dana ta jest generowana przez Oracle CRM On Demand.

Wnioski

Wniosek to narzędzie umożliwiające nowemu lub istniejącemu partnerowi wystąpienie z wnioskiem o partnerstwo do właściciela marki, który następnie przegląda, zatwierdza lub odrzuca wniosek. Można wypełnić wniosek danymi z portalu właściciela marki. Wniosek partnera pozwala właścicielowi marki na sprawne przejrzanie, odrzucenie i zatwierdzenie wniosku. Właściciel marki może również mieć dostęp do informacji zawartych we wniosku podczas pracy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Praca ze stroną startową "Wnioski"

Strona startowa "Wnioski" stanowi punkt wyjścia do zarządzania wnioskami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Wnioski". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie wniosku

Wniosek można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane wnioski". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola wniosków](#) (na stronie 367).

Użytkownik może wykorzystać usługi internetowe, aby wypełnić wnioski z portalu partnera. Może też użyć narzędzia importu w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby zaimportować wnioski. Więcej informacji o importowaniu wniosków znajduje się pod hasłem [Importowanie wniosków](#) (na stronie 367).

Praca z listami wniosków

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla wniosków.

Lista wniosków	Opis
Wszystkie wnioski	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Nie filtruje ona wniosków.
Wszystkie przesłane wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Przesłane".
Wszystkie odrzucone wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Odrzucone".
Wszystkie zatwierdzone wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Zatwierdzone".
Moje wnioski	Filtruje wnioski zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika.
Wszystkie ostatnio utworzone wnioski	Filtruje wnioski posortowane według daty utworzenia.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane wnioski"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane wnioski" są pokazywane wnioski, których właścicielem jest bieżący użytkownik i które były ostatnio modyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Wnioski"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Wnioski" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy wniosków
- Wszystkie wnioski
- Wszystkie odrzucone wnioski
- Wszystkie zatwierdzone wnioski
- Wszystkie przesłane wnioski
- Moje wnioski
- Wszystkie ostatnio utworzone wnioski
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje, takie jak "Raport analityczny dotyczący wniosków", do wyświetlania na stronie startowej "Wnioski" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Wnioski"

- 1 Na stronie startowej "Wnioski" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Wnioski" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie wnioskami

Zarządzać wnioskami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie wniosków](#) (na stronie 363)
- [Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia](#) (na stronie 363)
- [Przeglądanie wniosków](#) (na stronie 364)
- [Odrzucanie wniosków](#) (na stronie 365)
- [Wycofywanie wniosków](#) (na stronie 366)
- [Anulowanie wniosków](#) (na stronie 366)
- [Kasowanie wniosków](#) (na stronie 367)
- [Importowanie wniosków](#) (na stronie 367)

■ Pola wniosków (na stronie 367)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie wniosków

Można utworzyć wniosek z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand, wprowadzając informacje do formularza.

Jak utworzyć wniosek

- 1 Na stronie "Lista wniosków" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 2 W polu "Nazwa wniosku" wpisać nazwę tworzonego wniosku.
WSKAZÓWKA: Każda nazwa wniosku musi być unikatowa.
- 3 W sekcji "Wniosek przesłany przez" w odpowiednich polach wpisać imię i nazwisko.
- 4 Zaktualizować pozostałe pola na stronie "Wniosek - edycja" zgodnie z potrzebami.
Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem [Pola wniosku](#) (zob. "Pola wniosków" na stronie 367).
- 5 Zapisać wniosek.

Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia

Aplikacja partnera pozwala właścicielowi marki przeglądać, odrzucać i zatwierdzać wnioski.

Przed rozpoczęciem. Na początku należy utworzyć wniosek. Więcej informacji o tworzeniu wniosków znajduje się pod hasłem [Tworzenie wniosków](#) (na stronie 363). Należy również utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie przydzielać odpowiedniego użytkownika do zatwierdzania wniosków. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350).

Jak przesłać wniosek do zatwierdzenia

- 1 W sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski" wybrać wniosek, który będzie przesyłany do zatwierdzenia.

Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły wniosków" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie edycji wniosków w polu "Status przesłania" wybrać wartość "Przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie pola "Status przesłania" na wartość "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się proces zatwierdzania wniosku. Następuje ustawienie przez regułę procesu Workflow wartości pola wniosku "Osoba zatwierdzająca" na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się wnioskiem dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Następuje wysłanie powiadomienia e-mail przez regułę procesu Workflow, jeśli reguła została skonfigurowana do wysyłania wiadomości e-mail.

Przeglądanie wniosków

Właściciel marki musi rekrutować do programów partnerskich odpowiednich partnerów. W przypadku gdy potencjalni partnerzy wnioskuje o partnerstwo lub istniejący partnerzy wnioskuje o dodatkowe członkostwa w programie, właściciel marki może przeglądać wnioski w aplikacji Oracle CRM On Demand. Właściciel marki ma możliwość ich zatwierdzania bądź odrzucania.

Jak przejrzeć wniosek

- 1 Na stronie "Lista wniosków" kliknąć na nazwie wniosku, który ma być przeglądany.
- 2 Na stronie "Szczegóły wniosku" przejrzeć odpowiednie pola.
- 3 Aby dokonać zmian takich jak zatwierdzenie lub odrzucenie wniosku, nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 4 Na stronie "Wniosek - edycja" dokonać koniecznych zmian we wniosku, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zatwierdzanie wniosków

Właściciele marki mogą używać aplikacji Oracle CRM On Demand do zatwierdzania wniosków.

UWAGA: Można zatwierdzać jedynie wnioski partnera, dla których ma się status bieżącej osoby zatwierdzającej.

Jak zatwierdzić wniosek partnera

- 1 Na stronie "Lista wniosków" kliknąć na nazwie wniosku partnera, który ma być zatwierdzony.
- 2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Zmienić status zatwierdzenia na "Zatwierdzony", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Odrzucanie wniosków

Gdy wniosek jest poddawany serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może go odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić wniosek

- 1 Wybrać wniosek do odrzucenia z sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".
Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Wniosek - edycja" wybrać w polu "Status zatwierdzenia" wartość "Odrzucone", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania rejestracji zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.

Uwaga: Jeśli wniosek nie został zatwierdzony, w polu "Data zatwierdzenia" nie pojawi się data.

- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzy ona rekord nowego zadania, który ma śledzić czynności zwrotu osoby zatwierdzającej.

- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Wycofywanie wniosków

Gdy wniosek jest poddawany serii zatwierdzeń, partner może go wycofać.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status przesyłania ustawiony na "Przesłane", a status zatwierdzenia na "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać wniosek

- 1 Wybrać wniosek, który ma być wycofany, w sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".
Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Wniosek - edycja" wybrać w polu "Status przesyłania" opcję "Wycofane", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Po zmianie statusu przesyłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:
 - Status osoby zatwierdzającej jest resetowany do statusu pustego.
 - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzone jest nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
 - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowanie wniosków

Jako że wniosek poddawany jest serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może go anulować.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status "Zatwierdzony".

Jak anulować wniosek

- 1 Wybrać wniosek do anulowania z sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".
Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły wniosków" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji wniosków wybrać "Anulowane" z pola "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kasowanie wniosków

Wniosek można skasować z poziomu strony "Wniosek - szczegóły".

Jak skasować wniosek

- 1 Nacisnąć przycisk "Kasuj" na stronie "Wniosek - szczegóły".
Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy dany wniosek na pewno ma zostać skasowany.
- 2 Nacisnąć przycisk OK.
Wniosek zostanie skasowany.

Importowanie wniosków

W większości przypadków właściciele marki wypełniają wstępne wnioski partnerów przy użyciu innego źródła. Właściciele marki mogą wypełnić wnioski partnerów za pomocą narzędzia importu w aplikacji Oracle CRM On Demand lub załadować dane wniosku z portalu partnera za pomocą usług internetowych. Więcej informacji o importowaniu danych za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602).

Pola wniosków

Strona edycji wniosków umożliwia dodanie wniosku lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego wniosku. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla wniosku.

WSKAZÓWKA: Wnioski można także edytować na stronach "Lista wniosków" i "Szczegóły wniosków". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil firmy	
Nazwa	Nazwa firmy. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Lokalizacja	Lokalizacja firmy.
Główny nr telefonu	Podstawowy numer telefonu firmy.

Pole	Opis
Główny nr faksu	Podstawowy numer faksu firmy.
Serwis internetowy	Adres URL internetowego serwisu firmy.
Liczba pracowników	Łączna liczba pracowników zatrudnianych przez firmę.
Przychód roczny	Całkowity roczny przychód firmy.
Branża	Branża, w jakiej firma działa.
Kraj	Część adresu firmy dotycząca kraju.
Adres (1)	Dodatkowe informacje składające się na adres firmy.
Adres (2)	Dodatkowe informacje składające się na adres firmy.
Miejscowość	Część adresu firmy dotycząca miejscowości
Gmina	Część adresu firmy dotycząca gminy.
Kod pocztowy	Część adresu firmy dotycząca kodu pocztowego.
Wniosek przesłany przez	
Imię	Imię osoby przesyłającej wniosek.
Nazwisko	Nazwisko osoby przesyłającej wniosek.
Nr tel. służbowego	Numer służbowego telefonu osoby przesyłającej wniosek.
Nr tel. komórkowego	Numer telefonu komórkowego osoby przesyłającej wniosek.
Nr faksu służbowego	Numer służbowego faksu osoby przesyłającej wniosek.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby przesyłającej wniosek.
Nazwa typu stanowiska	Nazwa stanowiska zajmowanego przez osobę przesyłającą wniosek.
Status przesłania	Aktualny status przesłania wniosku. Możliwe wartości w tym polu to: "Przesłane", "Nieprzesłane" i "Wycofane".
Bieżący zatwierdzający	Nazwisko osoby uprawnionej do zatwierdzenia wniosku.
Kraj	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca kraju.
Adres (1)	Dodatkowe informacje składające się na adres osoby składającej wniosek.
Adres (2)	Dodatkowe informacje składające się na adres osoby składającej wniosek.
Miejscowość	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca miejscowości.

Pole	Opis
Gmina	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca województwa lub gminy.
Kod pocztowy	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca kodu pocztowego.
Informacje o partnerstwie	
Status zatwierdzenia	Aktualny status zatwierdzenia wniosku. Możliwe wartości w tym polu to: "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Odrzucone" i "Anulowane".
Data przesłania	Dzień przesłania wniosku.
Data zatwierdzenia	Data zatwierdzenia wniosku.
Przetworzone przez Nazwisko	Nazwisko osoby, która przejrzała i zatwierdziła lub odrzuciła wniosek.
Przyczyna odrzucenia	Przyczyna odrzucenia wniosku. Możliwe wartości to: "Powielenie", "Nieprawidłowe informacje", "Niewystarczające informacje" lub "Inne".
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Poziom programu	Poziom programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Typ partnera	Typ partnera, którego dotyczy składany wniosek.
Oczekiwane korzyści z partnerstwa	Oczekiwane korzyści, jakie mogą wynikać z relacji partnerskiej. Pole tekstowe, limit 500 znaków.
Istniejące partnerstwa	To pole zawiera listę istniejących relacji partnerskich. Pole tekstowe, limit 300 znaków.
Informacje dodatkowe	
Partner	Partner powiązany z tym wnioskiem.
Źródło	Źródło, z którego pochodzi wniosek, np. serwis internetowy, przesyłka pocztowa, e-mail itp.
Kampania	Kampania, której skutkiem był ten wniosek partnera. Kampania ta zostaje powiązana z wnioskiem.
ID wniosku	Unikatowy numer identyfikacyjny wniosku.

Rejestracje transakcji

Rejestracja transakcji to proces, za pomocą którego partnerzy mogą zażądać od właściciela marki praw wyłączności do danej możliwości. Proces pozwala partnerom informować dostawcę o potencjalnej możliwości, Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19 **369**

do której następnie otrzymują pierwszeństwo. Rejestracje transakcji są mniej spekulatywne niż zamiary, ale bardziej spekulatywne niż możliwości, więc przyjmuje się, że znajdują się między zamiarami a możliwościami.

W większości przypadków partner zleca rejestrację zamiaru lub możliwości, które zostały przez niego odkryte. Partner może jednak zlecić rejestrację możliwości, która została mu wcześniej zaoferowana przez właściciela marki.

Rejestracje transakcji pomagają łagodzić konflikty występujące, gdy partnerzy muszą konkurować między sobą bądź z wewnętrznym działem sprzedaży dostawcy o tę samą możliwość. Rejestracje transakcji pozwalają również:

- Rozszerzyć zakres wglądu właściciela marki w analizę pipeline możliwości partnerów.
- Zwiększyć zdolności właściciela marki do sprzedaży związanej, windowanej bądź obu tych typów jednocześnie.

Podczas rejestracji transakcji partner może nie mieć wystarczających informacji o danej możliwości. Może na przykład nie znać dokładnych właściwości fizycznych produktów, które potencjalny klient zamierza zakupić. Partner może mieć tylko niesprecyzowane wyobrażenie o zainteresowaniach potencjalnego klienta, na przykład *serwery klasy wyższej*, zamiast dokładnego obrazu jego listy zakupów. W związku z tym podczas rejestracji transakcji partnerzy mogą podawać dowolną ilość informacji.

Praca ze stroną startową "Rejestracja transakcji"

Strona startowa "Rejestracja transakcji" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rejestracją transakcji.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Rejestracja transakcji". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rejestracji transakcji

Rejestrację transakcji można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane rejestracje oczekujące na moje zatwierdzenie". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 383).

Praca z listami rejestracji transakcji

W sekcji "Listy rejestracji transakcji" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

Poniżej są wymienione niektóre z sekcji, które mogą być wyświetlane na stronie startowej "Rejestracja transakcji" użytkownika.

Listy rejestracji transakcji	Opis
Wszystkie rejestracje transakcji	Na liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem rekordu. Nie filtruje ona rejestracji transakcji.
Ostatnio zmodyfikowane rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio wyświetlane rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane w kolejności ostatniego wyświetlenia.
Rejestracje transakcji wygasające w ciągu najbliższych 30 dni	Wszystkie zatwierdzone rejestracje transakcji z datą wygaśnięcia przypadającą w ciągu najbliższych 30 dni kalendarzowych od daty bieżącej.
Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie	Wszystkie rejestracje transakcji ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie", dla których użytkownik jest bieżącą osobą zatwierdzającą.
Rejestracje transakcji, dla których w ciągu minionych 30 dni nie nastąpiło żadne działanie	Wszystkie zatwierdzone rejestracje transakcji, dla których w ciągu 30 minionych dni kalendarzowych od bieżącej daty nie stwierdzono żadnego działania dotyczącego powiązanej możliwości.
Aktywne rejestracje transakcji	Wszystkie rejestracje transakcji ze statusem zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie

W sekcji "Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie" są wyświetlane wszystkie rejestracje transakcji, dla których użytkownik jest bieżącą osobą zatwierdzającą, ale które nie zostały jeszcze zatwierdzone.

Inne sekcje

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zatwierdzone rejestracje transakcji
- Rejestracje transakcji wygasające w ciągu najbliższych 30 dni
- Rejestracje transakcji, dla których w ciągu minionych 30 dni nie nastąpiło żadne działanie
- Ostatnio utworzone rejestracje transakcji
- Ostatnio zmodyfikowane rejestracje transakcji
- Aktywne rejestracje transakcji
- Co najmniej jedna sekcja raportu [administrator firmy może utworzyć sekcje raportu, takie jak "Zatwierdzone rejestracje według wielkości transakcji" (wykres słupkowy), "Zatwierdzone rejestracje według wieku" (wykres słupkowy), "Rejestracje według statusu" (wykres kołowy), "Rejestracje dające uzyskanie (według okresu)" (wykres słupkowy) lub "Liczba (#) rejestracji (według okresu)" (wykres słupkowy)"]

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Rejestracja transakcji" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji"

- 1 Na stronie startowej "Rejestracja transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Rejestracja transakcji" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie rejestracjami transakcji

Zarządzać rejestracjami transakcji można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie rejestracji transakcji](#) (na stronie 373)
- [Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia](#) (na stronie 374)
- [Zatwierdzanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 375)
- [Zwrot rejestracji transakcji](#) (na stronie 376)
- [Odrzucanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 376)
- [Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 377)
- [Anulowanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 377)
- [Kończenie okresu rejestracji transakcji](#) (na stronie 378)
- [Aktualizowanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 378)
- [Wiązanie produktów z rejestracją transakcji](#) (na stronie 379)

- [Obliczanie wielkości transakcji](#) (na stronie 379)
- [Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami](#) (na stronie 380)
- [Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości](#) (na stronie 380)
- ["Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji](#) (na stronie 381)
- [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 383)

Tworzenie rejestracji transakcji

Rejestracje transakcji tworzone są przez partnerów poprzez wprowadzenie informacji do formularza w aplikacji Oracle CRM On Demand. Partner ma dostęp do formularza w różnych miejscach aplikacji, zależnie od tego, nad czym pracuje i co zamierza zrobić. W haśle tym opisano jedną z metod tworzenia rejestracji transakcji na karcie "Rejestracje transakcji". Partnerzy mają również do dyspozycji inne metody tworzenia rejestracji transakcji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

Tworząc rejestrację transakcji, partner może zdecydować, aby była ona niezależna, lub powiązać ją z możliwością. Partner tworzy niezależną rejestrację transakcji (rejestrację autonomiczną), jeśli uważa, że odkrył nową możliwość biznesową i chce ją zarejestrować u właściciela marki. Właściciel marki może jednak nie uważać jej za możliwość, dopóki nie zostanie potwierdzona przez co najmniej jedną osobę w obrębie organizacji.

W takim przypadku, gdy partner uważa, że odkrył nową możliwość, a właściciel ma inne zdanie, dopóki możliwość nie zostanie potwierdzona, rozwiązaniem dla partnera jest utworzenie rejestracji transakcji. Rejestracja transakcji zawiera zarówno dane możliwości, jak i rejestracji. W pewnym momencie partner przesyła rejestrację do zatwierdzenia i właściciel marki ją zatwierdza, o ile uzna to za stosowne. Przed udzieleniem ostatecznej akceptacji rejestracji transakcji właściciel marki tworzy jej powiązanie z możliwością.

Jak utworzyć rejestrację transakcji

- 1 Na stronie "Lista rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 W formularzu "Szczegóły rejestracji transakcji" wpisać wymagane informacje.
 - a Jeśli rejestracja transakcji dotyczy istniejącej możliwości, wyszukać i wybrać odpowiednią możliwość w polu "Powiązana możliwość". Pole "Powiązana możliwość" musi wyświetlać tylko te możliwości, które są widoczne dla użytkownika. W polu klienta automatycznie uzupełniana jest nazwa klienta powiązanego z wybraną możliwością.
 - b Jeśli rejestracja transakcji dotyczy nowej możliwości (lub możliwości, która nie jest widoczna dla użytkownika), zaznaczyć pole wyboru "Nowa możliwość" i wprowadzić następujące informacje w sekcji "Informacje o możliwości".
 - Waluta
 - Wielkość transakcji
 - Data zamknięcia
 - Zainteresowanie produktami
 - Następny krok

- c Jeśli rejestracja transakcji dotyczy nowej możliwości, może dotyczyć istniejącego klienta lub nowego klienta. Jeśli dotyczy istniejącego klienta, klienta należy wyszukać w polu "Powiązany klient". Jeśli dotyczy nowego klienta, należy zaznaczyć pole wyboru "Nowy klient" i uzupełnić pola w sekcji "Nowa firma".

Więcej informacji o polach rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 383).

3 Zapisać rekord.

Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia

Rejestracja transakcji to żądanie wysyłane przez partnera do właściciela marki w celu uzyskania praw wyłączności do możliwości. Żądanie może (ale nie musi) być uznane przez właściciela marki. W większości firm istnieją dobrze określone procesy do obsługi żądań zgłaszanych przez partnerów. Zwykle co najmniej jeden z pracowników właściciela marki ocenia rejestrację względem różnych kryteriów i podejmuje decyzję, czy zatwierdzić żądanie. W małych firmach osoby zatwierdzające są zawsze takie same, tj. ta sama grupa osób zatwierdza wszystkie rejestracje transakcji. W dużych firmach jednak grupa osób zatwierdzających rejestracje jest zmienna, a jej skład jest zależny od różnych czynników, takich jak wielkość transakcji, partner, produkty itd.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, należy utworzyć rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rejestracji transakcji](#) (na stronie 373). Ponadto należy utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie odpowiadać za wskazanie odpowiedniego użytkownika jako osoby zatwierdzającej rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350).

Jak przesłać rejestrację transakcji do zatwierdzenia

- 1 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status przesłania" wybrać status "Przesłane".

Zmiana statusu przesłania na wartość "Przesłane" powoduje rozpoczęcie procesu zatwierdzania. Każdy użytkownik mający dostęp do aktualizacji rejestracji transakcji może rozpocząć proces zatwierdzania.

- 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta rejestracji. Wartość w polu "Osoba zatwierdzająca" dotyczącego rejestracji transakcji jest przez regułę procesu Workflow ustawiana na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się rejestracją transakcji dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Następuje wysłanie powiadomień e-mail przez regułę procesu Workflow, jeśli reguła procesu Workflow została odpowiednio skonfigurowana.

Zatwierdzanie rejestracji transakcji

W zależności od procesów biznesowych obowiązujących w firmie, zanim rejestracja transakcji zostanie uznana za obowiązującą możliwość, wymagany może być udział większej liczby osób do zatwierdzenia tej rejestracji transakcji. Ustalanie marszruty zatwierdzania to obecnie proces realizowany ręcznie i obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania. W celu przeniesienia rejestracji na kolejny etap zatwierdzania należy zmienić zawartość w polu "Bieżąca osoba zatwierdzająca".

Uwaga: Wielopoziomowe zatwierdzanie można uzyskać, jeśli każda osoba zatwierdzająca zmieni zawartość pola "Osoba zatwierdzająca", wpisując dane kolejnej osoby zatwierdzającej w łańcuchu zatwierdzania.

Rejestracja transakcji może uzyskać ostateczną akceptację jedynie wówczas, gdy jest powiązana z możliwością. Jeśli rejestracja nie jest powiązana z możliwością (jest to np. rejestracja autonomiczna), musi zostać powiązana z istniejącą możliwością lub ręcznie przekształcona w możliwość. Więcej informacji o przekształcaniu rejestracji transakcji w możliwość znajduje się pod hasłem [Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości](#) (na stronie 380). Po uzyskaniu przez rejestrację transakcji ostatecznego zatwierdzenia, powiązana z nią możliwość staje się widoczna dla organizacji partnerskiej, ponieważ dostęp do możliwości może być niezbędna dla użytkownika partnera.

Uwaga: Powiązana możliwość staje się widoczna dla organizacji partnerskiej dopiero po zatwierdzeniu rejestracji transakcji. W przypadku odrzucenia lub zwrotu rejestracji, zezwolenie na uwidocznienie powiązanej możliwości (jeśli taka istnieje) nie jest udzielane.

Przed rozpoczęciem. Przed zatwierdzeniem rejestracji transakcji jej status przesłania należy ustawić na "Przesłane".

Jak zatwierdzić rejestrację transakcji

- 1 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zatwierdzone".
- 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy wartość statusu przesłania to "Przesłane". Jeśli status przesłania jest inny, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy w polu "Powiązana możliwość" wprowadzono możliwość.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy możliwość określona w polu "Powiązana możliwość" nie jest już powiązana z zatwierdzoną rejestracją transakcji.
- W nagłówku możliwości zaznaczone zostaje pole wyboru "Zarejestrowane".
- W polu "Data wygaśnięcia rejestracji" nagłówka możliwości pojawia się data wygaśnięcia zatwierdzanej możliwości.
- Informacje dotyczące partnera z zatwierdzanej rejestracji są kopiowane do nagłówka możliwości.
- Osoba dokonująca ostatecznego zatwierdzenia zmienia się na bieżącego użytkownika. Pole "Bieżąca osoba zatwierdzająca" nie jest aktualizowane.
- Data zatwierdzenia zmienia się na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.

- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zwrot rejestracji transakcji

Ze względu na to, że rejestracja transakcji jest poddawana serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może zwrócić rejestrację jej twórcy w celu dokonania zmian w parametrach rejestracji transakcji.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić rejestrację transakcji

- Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zwrócone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania rejestracji ustawiony zostaje na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Twórca rejestracji transakcji może teraz zaktualizować rejestrację transakcji i przesłać ją ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu rejestracji transakcji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia](#) (na stronie 374).

Odrzucanie rejestracji transakcji

Osoba zatwierdzająca może odrzucić rejestrację transakcji podczas jej przechodzenia przez łańcuch zatwierdzeń.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić rejestrację transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać "Odrzucone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania rejestracji zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.

- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Po skonfigurowaniu reguły procesu Workflow zostaje utworzone stosowne powiadomienie e-mail.

Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji

W trakcie procesu zatwierdzania rejestracji transakcji osoba zatwierdzająca może zażądać dodatkowych informacji wymaganych do zatwierdzenia lub odrzucenia rejestracji. W takich przypadkach osoba zatwierdzająca zwraca rejestrację właścicielowi i określa przyczynę zwrotu. Alternatywnie właściciel rejestracji może wycofać rejestrację w celu dostarczenia dodatkowych informacji.

Po zwróceniu lub wycofaniu rejestracji właściciel może ją zaktualizować. Po zaktualizowaniu rejestracji transakcji właściciel może ją ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Wycofane" lub "Nieprzesłane".

Jak przesłać ponownie rejestrację transakcji do zatwierdzenia

- 1 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wprowadzić dodatkowe informacje.
- 2 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status przesłania" wybrać status "Przesłane".

Zmiana statusu przesłania na "Przesłane" powoduje rozpoczęcie procesu zatwierdzania. Proces zatwierdzania może rozpocząć każdy użytkownik mający dostęp do aktualizowania rejestracji transakcji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu w polu "Status przesłania" na "Przesłane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta rejestracji. Pole "Osoba zatwierdzająca" danej rejestracji transakcji jest ustawiane przez proces Workflow na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się rejestracją transakcji dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowanie rejestracji transakcji

Właściciel marki może anulować rejestrację transakcji, jeśli pole statusu zatwierdzenia ma ustawioną jedną z poniższych wartości:

- Oczekująca na zatwierdzenie
- Zatwierdzona

Anulowanie rejestracji transakcji nie jest możliwe, jeśli status zatwierdzenia ma inną wartość.

Jak anulować rejestrację transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać wartość "Anulowana". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przy anulowaniu zatwierdzonej rejestracji transakcji powiązana możliwość jest aktualizowana w następujący sposób:

- Pole wyboru "Zarejestrowana" nie jest zaznaczone.
- Wartość z pola "Data wygaśnięcia rejestracji" zostaje usunięta.
- Wartość z pola "Zarejestrowany partner" zostaje usunięta.

Kończenie okresu rejestracji transakcji

W każdej chwili można zakończyć okres rejestracji transakcji.

Jak zakończyć okres rejestracji transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać wartość "Wygasła". Następnie kliknąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Wygasła" podejmowane są następujące działania:

- Pole wyboru "Zarejestrowana" w nagłówku możliwości nie jest zaznaczone.
- Wartość z pola "Data wygaśnięcia rejestracji" w nagłówku możliwości zostaje usunięta.
- Wartość z pola "Zarejestrowany partner" w nagłówku możliwości zostaje usunięta.

Aktualizowanie rejestracji transakcji

Przy pierwszej rejestracji transakcji użytkownikowi nie zawsze zostają udostępnione wszystkie informacje. Może on ponadto dodać do rejestracji informacje o produkcie dopiero po utworzeniu rejestracji transakcji. Można wówczas przeglądać i modyfikować rejestrację transakcji, do której użytkownik ma wgląd w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli rejestracja transakcji ma status "Nieprzesłane" lub "Wycofane", to użytkownik może edytować rejestrację lub dodawać bądź usuwać pozycje linii przychodu. Nie można dokonywać takich zmian, jeśli rejestracja transakcji ma inny status.

Jak zaktualizować rejestrację transakcji

- 1 Na stronie "Lista rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 2 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" dokonać stosownych zmian w rejestracji transakcji, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie produktów z rejestracją transakcji

Przy rejestracji nowej możliwości użytkownik ma pewne wyobrażenie o rodzaju i ilości produktów, którymi potencjalny klient może być zainteresowany. Ważne jest, żeby zapisać te informacje o rejestracji transakcji, ponieważ wiele firm zwraca uwagę na produkty w czasie podejmowania decyzji o zatwierdzeniu rejestracji. Ponieważ rejestracja transakcji może być przekształcona w możliwość przed ostatecznym zatwierdzeniem, ważne jest, aby zapisać w transakcji informacje o linii produktów. W ten sposób informacje te mogą zostać skopiowane do możliwości w czasie przekształcania.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Przychody z produktu" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Należy utworzyć rejestrację transakcji i ustawić jej status na wartość "Nieprzesłane" lub "Wycofane". Po utworzeniu rejestracji, ale przed przesłaniem jej do zatwierdzenia, można dodać do niej linie produktów.

Jak powiązać produkty z rejestracjami transakcji

- 1 W sekcji "Przychody z produktu" na stronie "Rejestracja transakcji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Wprowadzić w polach nazwę, ilość i cenę produktu, który ma być powiązany z rejestracją transakcji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61).

Obliczanie wielkości transakcji

Rejestracja transakcji może nie być powiązana z żadną lub być powiązana z co najmniej jedną pozycją linii produktów. Każda pozycja linii produktów może być powiązana z wartością przychodu. Użytkownik może ustawić wielkość transakcji w nagłówku rejestracji transakcji tak, aby wartość stanowiła sumę wszystkich pozycji linii przychodu, przy użyciu odpowiedniego kursu walutowego.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Przychody z produktu" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak obliczyć wielkość transakcji

- 1 W sekcji "Przychody z produktu" na stronie "Rejestracja transakcji - szczegóły" nacisnąć przycisk "Aktualizuj wielkość transakcji".

W aplikacji Oracle CRM On Demand przychód pobierany jest z każdej pozycji linii, a następnie przeliczany na walutę transakcji (określoną w nagłówku rejestracji). Do przeliczania brana jest pod uwagę data wymiany z pozycji linii. Jeśli w pozycji linii określono datę wymiany, do przeliczania wykorzystywany jest kurs wymiany obowiązujący w podanym dniu. Jeśli nie określono daty wymiany, waluty przeliczane są zgodnie z kursami obowiązującymi w dniu bieżącym.

Przeliczony przychód z każdej pozycji linii jest dodawany do sumy bieżącej, a wynik jest umieszczany w polu "Wielkość transakcji" w nagłówku rejestracji.

- 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami

Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala na powiązanie istniejących rejestracji transakcji z istniejącymi możliwościami oraz na zmianę istniejących powiązań pomiędzy nimi. Rejestracja transakcji może być również powiązana z nieprawidłową możliwością.

Jak powiązać rejestrację transakcji z możliwością

- 1 Na stronie "Listy rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj" przy wybranej rejestracji transakcji.
- 2 W polu "Powiązana możliwość" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wyszukać i zaznaczyć możliwość, która ma być powiązana z rejestracją transakcji, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości

Jeżeli rola użytkownika jest odpowiednio skonfigurowana, użytkownik może tworzyć rekordy podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości lub scalać informacje dotyczące transakcji z istniejącymi rekordami poprzez przekształcenie rekordu transakcji. W zależności od ustawień firmowych rekord nowej możliwości może obejmować informacje wpływające na obliczenia przychodu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Utworzyć rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rejestracji transakcji](#) (na stronie 373).
- Skonfigurować swoją rolę użytkownika i ustawienia profilu dostępu. Więcej informacji o tych ustawieniach znajduje się pod hasłem ["Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji](#) (na stronie 381).

Jak przekształcić rejestrację transakcji w podmiot, osobę kontaktową lub możliwość

- 1 Wybrać rejestrację transakcji do przekształcenia w sekcji "Wszystkie rejestracje transakcji" na stronie startowej "Rejestracja transakcji".
Informacje o wybieraniu rejestracji transakcji są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów rejestracji transakcji nacisnąć przycisk "Przekształć w możliwość".

- 3 Na stronie przekształcania rejestracji transakcji wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć rekordy nowego podmiotu i osoby kontaktowej dla tej rejestracji transakcji, należy wybrać opcje "Automatycznie utwórz nowy podmiot" i "Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową".

W sekcji "Podmiot" w polu "Powiązany podmiot" dla rejestracji transakcji domyślnie pojawia się nazwa powiązanej firmy. W sekcji "Osoba kontaktowa" domyślnie pojawiają się imię i nazwisko dla rejestracji transakcji.

- Aby utworzyć nową możliwość i połączyć ją z istniejącym podmiotem i osobą kontaktową, należy wybrać opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

Jeżeli rekord rejestracji ma powiązany podmiot, podmiot ten pojawia się w polu "Powiązany podmiot". Jeżeli rekord rejestracji ma powiązaną osobę kontaktową, ta osoba kontaktowa pojawia się w polu "Powiązana osoba kontaktowa".

- Aby powiązać rejestracje transakcji z innym podmiotem lub osobą kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pól "Powiązany podmiot" lub "Powiązana osoba kontaktowa" i wybrać inny podmiot i inną osobę kontaktową. Trzeba się upewnić, że w polach "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" pojawiają się poprawne nazwy i że wybrano opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

- 4 Aby przekształcić rejestrację transakcji w możliwość, należy wybrać opcję "Automatyczne tworzenie możliwości" i wypełnić pola.

W polu "Nazwa możliwości" domyślnie pojawia się nazwa rejestracji transakcji. Do rekordu możliwości przenoszone są również dane z pól przychodu, daty zamknięcia, następnego kroku i opisu. Dane te można edytować na stronie służącej do przekształcania rejestracji transakcji. Rejestrację transakcji można także powiązać z istniejącą możliwością. W tym celu należy wykonać następujące czynności:

- a Wybrać opcję "Użyj istniejącej możliwości"
- b Wybrać odpowiednią możliwość, klikając na ikonie wyszukiwania obok pola "Powiązana możliwość".

- 5 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby przekształcić rejestrację transakcji.

"Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji

Aby można było przekształcać rejestracje transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości, użytkownik musi mieć odpowiednie ustawienia w swoich profilach dostępu i w swojej roli użytkownika. W tym temacie opisano wymagane ustawienia.

Ustawienia profilu dostępu na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji

Poziomy dostępu pozwalające użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji są wymienione w poniższych tabelach. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela.

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu dla typów rekordów, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji.

Typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt i edycja
Osoba kontaktowa	Odczyt i edycja
Rejestracja transakcji	Odczyt i edycja
Możliwość	Odczyt i edycja

Poniższa tabela przedstawia ustawienia poziomów dostępu w odniesieniu do typów rekordów informacji powiązanych, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Podmiot	Adresy	Odczyt, tworzenie i edycja
Osoba kontaktowa	Podmioty	Odczyt i tworzenie
	Adresy	Odczyt, tworzenie i edycja
Możliwość	Przychód	Odczyt i edycja
	Osoba kontaktowa	Odczyt i tworzenie

Ustawienia roli użytkownika na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji

Ustawienia roli, które pozwalają użytkownikowi na przekształcanie rejestracji transakcji, są następujące:

- Rola musi mieć uprawnienie "Rejestracje transakcji PRM: Przekształcanie rejestracji transakcji".
- Dostęp do typu rekordu dla roli musi zawierać następujące ustawienia:
 - Pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Rejestracja transakcji" musi być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania rejestracji transakcji.
 - Aby możliwe było przekształcanie (tzn. tworzenie powiązań lub łączenie) rejestracji transakcji w istniejące możliwości, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Możliwość" musi być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe możliwości, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Możliwość" muszą być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w istniejące podmioty, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Podmiot" musi być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe podmioty, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Podmiot" muszą być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w istniejące osoby kontaktowe, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" musi być zaznaczone.

- Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe osoby kontaktowe, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" muszą być zaznaczone.

Pola rejestracji transakcji

Strona "Edycja rejestracji transakcji" umożliwia dodawanie rejestracji transakcji lub aktualizowanie szczegółów istniejących rejestracji transakcji. Na stronie "Edycja rejestracji transakcji" jest wyświetlany pełny zestaw pól rejestracji transakcji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rejestracja transakcji – informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa rejestracji transakcji. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Typ	Typ rejestracji transakcji. Opcje obejmują typy "Standardowy" i "Niestandardowy".
Status przesłania	Status przesłania rejestracji transakcji. Opcje obejmują statusy "Nieprzesłane", "Przesłane" i "Wycofane".
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia rejestracji transakcji.
Wymagana specjalna kalkulacja cen	Wskazuje, czy dla rejestracji transakcji jest wymagana specjalna kalkulacja cen.
Powiązany namiar	Niepowtarzalny identyfikator namiaru, który doprowadził do rejestracji transakcji.
ID	Unikatowy identyfikator (ID) rejestracji transakcji
Partner główny	Podmiot partnerski, który odkrył rejestrację transakcji. Partner, który odkrył rejestrację transakcji, nie musi nadal być jej właścicielem.
Lokalizacja partnera głównego	Lokalizacja podmiotu partnerskiego będącego źródłem rejestracji transakcji.
Program partnerski	Program partnerski, do którego dołączona jest rejestracja transakcji.
Cel	Cel powiązany z rejestracją transakcji.
Wymagane wsparcie	Wskazuje, czy dla rejestracji transakcji jest wymagane wsparcie przedsprzedażne.

Pole	Opis
Informacje o możliwości	
Powiązana możliwość	Nazwa możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Nowa możliwość	Wskazuje, czy możliwość powiązana z rejestracją transakcji jest nowa.
Waluta	Waluta wybrana dla możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Wielkość transakcji	Wielkość transakcji w wybranej walucie.
Data zamknięcia	Data zamknięcia dla możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Zainteresowanie produktami	Obszar produktu, stanowiący przedmiot zainteresowania potencjalnego klienta.
Następny krok	Następny logiczny krok w procesie sprzedaży w odniesieniu do możliwości powiązanej z rejestracją transakcji.
Informacje o kliencie	
Powiązany klient	Nazwa organizacji klienta powiązanej z rejestracją transakcji.
Nowy klient	Wskazuje, czy rejestracja transakcji dotyczy nowej organizacji klienta.
Nazwa firmy	Nazwa organizacji klienta.
Kraj	Kraj, w którym znajduje się organizacja klienta.
Ulica	Ulica w adresie organizacji klienta.
Miasto	Miejscowość w adresie organizacji klienta.
Województwo	Województwo w adresie organizacji klienta.
Kod pocztowy	Kod pocztowy w adresie organizacji klienta.
Powiązana osoba kontaktowa	Nazwa powiązanej osoby kontaktowej.
Nowa osoba kontaktowa	Wskazuje, czy dana osoba kontaktowa jest nowa.
Pan/Pani	Wskazuje odpowiedni zwrot grzecznościowy.
Imię	Imię klienta.
Drugie imię	Drugie imię klienta.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej klienta.

Pole	Opis
Nazwa typu stanowiska	Stanowisko zawodowe osoby kontaktowej klienta.
E-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej klienta.
Nr telefonu	Numer telefonu osoby kontaktowej klienta.
Telefon komórkowy	Numer telefonu komórkowego osoby kontaktowej klienta.
Faks	Numer faksu osoby kontaktowej klienta.
Informacje dotyczące zatwierdzenia	
Status zatwierdzenia	Bieżący status zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Bieżąca osoba zatwierdzająca	Nazwisko kolejnej osoby, która musi zatwierdzić rejestrację transakcji.
Końcowa osoba zatwierdzająca	Nazwisko osoby, która przyznała rejestracji transakcji końcowe zatwierdzenie.
Data przesłania	Data przesłania rejestracji transakcji do zatwierdzenia.
Data zatwierdzenia	Data końcowego zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Przyczyna odrzucenia	Przyczyna odrzucenia zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Opis	Dodatkowe informacje o programie rejestracji transakcji. Limit 250 znaków.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Nazwa właściciela rejestracji transakcji. Właściciel może dokonać aktualizacji rekordu, przekazać rekord innemu właścicielowi lub skasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować, aby ograniczyć lub rozszerzyć dostęp użytkownika. Ta wartość ma wpływ na to, które rekordy zostają włączone do raportów uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub jego menedżera ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny".
Podmiot partnerski właściciela	Nazwa podmiotu partnerskiego będącego właścicielem rejestracji transakcji.
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który odkrył rejestrację transakcji. Partner, który odkrył rejestrację transakcji, nie musi być nadal jej właścicielem.
Utworzono	Nazwa osoby, która utworzyła rejestrację transakcji.
Zmodyfikowano	Nazwa osoby, która jako ostatnia zmodyfikowała rejestrację transakcji.
Opis	Wprowadzić wszystkie dodatkowe informacje na temat rejestracji transakcji.

Zlecenia MDF

Fundusze rozwoju rynku (MDF) pozwalają właścicielom marki na udostępnienie funduszy marketingowych partnerom w sposób uporządkowany. Dzięki temu partner może sprzedawać produkty właściciela marki na danym obszarze lub wprowadzać jego markę na rynek. *Zlecenie MDF* to zlecenie dotyczące funduszy, w którym partner zwraca się do właściciela marki o fundusze.

Partnerzy mogą żądać wstępnych zatwierdzeń zwrotów kosztów za działania marketingowe. W zleceniu MDF określa się szczegóły działania marketingowego i jego szacunkowy koszt, a następnie jest ono poddawane procesowi zatwierdzenia. Właściciel marki jest odpowiedzialny za dostarczenie zatwierdzonych funduszy związanych ze zleceniem MDF i może takie zlecenie zatwierdzić, odrzucić lub zwrócić.

Po zakończeniu działań marketingowych partnerzy mogą utworzyć roszczenia zwrotu wydanych pieniędzy, które zostały wcześniej wstępnie zatwierdzone przez właściciela marki. Roszczenia są tworzone w odniesieniu do adekwatnych zleceń MDF lub niezależne. Z jednym zleceniem MDF może być powiązane tylko jedno roszczenie. Po zatwierdzeniu roszczenia fundusz zostaje obciążony powiązanym zleceniem MDF.

Praca ze stroną startową "Zlecenia MDF"

Strona startowa "Zlecenie MDF" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami funduszy rozwoju marketingu (MDF).

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie MDF". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia MDF

Zlecenie MDF można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenie MDF". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i Pola MDF.

Praca z listami zleceń MDF

W sekcji "Listy zleceń MDF" jest wyświetlanych wiele list. Aplikacja Oracle CRM On Demand ma zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zleceń MDF.

Lista wniosków o fundusze marketingowe	Opis
Wszystkie wnioski o fundusze marketingowe	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Nie filtruje ona zleceń MDF.
Ostatnio utworzone zlecenia MDF	Filtruje wszystkie zlecenia MDF, posortowane według daty utworzenia.

Lista wniosków o fundusze marketingowe	Opis
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF	Filtruje wszystkie zlecenia MDF, posortowane według daty modyfikacji.
Moje wnioski o fundusze marketingowe	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel"
Moje ostatnio utworzone zlecenia MDF	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie oczekujące zlecenia MDF	Wszystkie zlecenia MDF ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone".
Moje oczekujące zlecenia MDF	Zlecenia MDF użytkownika ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone".
Moje zatwierdzone zlecenia MDF	Wszystkie zatwierdzone zlecenia MDF należące do użytkownika.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF" są pokazywane należące do użytkownika zlecenia MDF, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie sekcji "Moje oczekujące zlecenia MDF"

W sekcji "Moje oczekujące zlecenia MDF" są pokazywane wszystkie należące do użytkownika zlecenia MDF ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone". Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenie MDF"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Zlecenia MDF" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy wniosków o fundusze marketingowe
- Wszystkie oczekujące zlecenia MDF
- Ostatnio utworzone zlecenia MDF
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF
- Moje oczekujące zlecenia MDF
- Moje zatwierdzone zlecenia MDF
- Moje ostatnio utworzone zlecenia MDF
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF
- Zlecenia MDF oczekujące na moje zatwierdzenie

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zlecenia MDF"

- 1 Na stronie startowej "Zlecenia MDF" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Klikając strzałki na stronie układu strony startowej wniosków o fundusze marketingowe, dodawać lub usuwać sekcje oraz organizować sekcje na stronie, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami MDF

Zarządzać zleceniami MDF można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia](#) (na stronie 389)
- [Wycofywanie zleceń MDF](#) (na stronie 390)
- [Zwracanie zleceń MDF](#) (na stronie 390)
- [Odrzucanie zleceń MDF](#) (na stronie 391)
- [Zatwierdzanie zleceń MDF](#) (na stronie 392)
- [Anulowanie zleceń MDF](#) (na stronie 393)
- [Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF](#) (na stronie 393)
- [Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF](#) (na stronie 394)
- [Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF](#) (na stronie 394)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

Wspólne dla wielu typów rekordów procedury dostępne są pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia

Partnerzy mogą żądać wstępnego zatwierdzenia w odniesieniu do finansowania działań marketingowych przez przesłanie zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF). W zleceniu MDF są zawarte szczegóły działania i szacowana kwota funduszy, które zostaną wydane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, trzeba utworzyć zlecenie MDF i regułę procesu Workflow, która będzie przypisywać odpowiedniego użytkownika jako osobę zatwierdzającą zlecenia MDF. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350).

Jak przesłać zlecenie MDF do zatwierdzenia

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, które ma zostać przesłane.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Wartość w polu "Data przesłania" automatycznie ustawiana jest na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta zlecenia MDF. Wartość pola "Osoba zatwierdzająca" dotyczącego zlecenia MDF jest przez regułę procesu Workflow ustawiana na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się zleceniem MDF dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Następuje wysłanie powiadomień e-mail przez regułę procesu Workflow.

Zlecenie MDF jest wyświetlane na liście rekordów oczekujących na wykonanie czynności przez osobę zatwierdzającą i otrzymuje status tylko do odczytu dla partnera (właściciela). Aktualizowanie zlecenia (na przykład zmiana żądanych kwot, powiązanego funduszu itd.) nie jest dozwolone. Partner może zmieniać przesłane zlecenie MDF tylko po jego pomyślnym wycofaniu.

Wycofywanie zleceń MDF

Po przesłaniu zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF), ale jeszcze przed jego zatwierdzeniem, można to zlecenie wycofać. Po pomyślnym wycofaniu zlecenia można je zaktualizować i ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania ustawiony na "Przesłane", a status zatwierdzenia na "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać wycofane.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Wycofane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu przesłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest resetowany do wartości Null.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzy ona nowe zadanie, które ma śledzić daną czynność.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Użytkownik może teraz zaktualizować zlecenie MDF i przesłać je ponownie. Więcej informacji o przesłaniu zleceń znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia](#) (na stronie 389).

Zwracanie zleceń MDF

Gdy zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może zwrócić je do właściciela w celu wprowadzenia zmian lub dostarczenia dodatkowych informacji.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać zwrócone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zwrócone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia MDF zostaje ustawiony na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia wstępnego" zostaje usunięta data, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Właściciel zlecenia MDF może je zaktualizować i przesłać ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia](#) (na stronie 389).

Odrzucanie zleceń MDF

Gdy zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić, jeśli żądana kwota dotycząca czynności marketingowej nie może zostać przyznana.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać odrzucone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Odrzucone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia MDF zachowuje wartość "Przesłane".

- Z pola "Data zatwierdzenia wstępnego" zostaje usunięta data, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucone zlecenie MDF staje się tylko do odczytu przez właściciela i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zatwierdzanie zleceń MDF

Osoba zatwierdzająca może wstępnie zatwierdzić zlecenie MDF i przydzielić fundusze na żądane działanie marketingowe. Aktualnie marszruta zatwierdzania dotycząca zleceń MDF jest procesem ręcznym i obejmuje tylko jeden poziom.

UWAGA: Wielopoziomowy proces zatwierdzania można uzyskać, gdy każda osoba zatwierdzająca w łańcuchu zatwierdzania ustawi w polu "Osoba zatwierdzająca" wartość wskazującą na kolejną osobę zatwierdzającą z łańcucha.

Przed rozpoczęciem. Aby można było zatwierdzić zlecenie MDF, jego status przesłania musi zostać ustawiony na wartość "Przesłane".

Jak zatwierdzić zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie MDF, które ma zostać zatwierdzone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wprowadzić kwotę w polu "Kwota wstępnie zatwierdzona".
- 4 Wybrać wartość "Zatwierdzone" w polu "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy status przesłania ma wartość "Przesłane". Jeśli status przesłania ma inną wartość, weryfikacja zakończy się niepowodzeniem i wygenerowany zostanie odpowiedni komunikat o błędzie.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy kwota wstępnie zatwierdzona nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla bieżącej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie spowoduje ujemnego salda funduszu. Jeśli weryfikacja zakończy się niepowodzeniem, wygenerowany zostanie odpowiedni komunikat o błędzie.
- Wartość w polu "Ostatnio zatwierdzone przez" jest zmieniana na bieżącego użytkownika. Wartość w polu "Bieżąca osoba zatwierdzająca" nie jest aktualizowana.
- Data wstępnego zatwierdzenia jest zmieniana na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Nowe zadanie dotyczące śledzenia działania zatwierdzania jest tworzone przez proces Workflow.
- Odpowiednie powiadomienia e-mail są wysyłane przez proces Workflow.

Po zatwierdzeniu zlecenie MDF zostaje oznaczone jako tylko do odczytu i nie jest dozwolone dalsze jego aktualizowanie. Nie dotyczy to sytuacji przesłania powiązanego roszczenia lub wydłużenia daty wygaśnięcia.

Anulowanie zleceń MDF

Właściciel marki może w dowolnym momencie anulować zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF), jeśli jest ono nieważne.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Jak anulować zlecenie MDF

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie, które ma być anulowane.
Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Anulowane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Anulowane" podejmowane są następujące działania:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand zatwierdzone zostaje ustawienie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone".
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
- Odpowiednie powiadomienia e-mail są wysyłane przez proces Workflow.

Anulowane zlecenie MDF staje się obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Partnerzy tworzą roszczenia zwrotu wcześniej zatwierdzonych kwot, które zostały wydane na działania marketingowe. Roszczenia są tworzone w odniesieniu do określonego zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF), mogą też istnieć niezależnie.

Jak przesłać roszczenie dotyczące zlecenia MDF

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, w odniesieniu do którego ma zostać przesłane roszczenie.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia MDF wprowadzić kwotę w polu "Łączna żądana kwota roszczenia".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Po zmianie statusu pola "Status roszczenia" na wartość "Roszczenie przesłane" podejmowane są następujące działania:
 - Rozpoczyna się marszruta roszczenia dotyczącego zlecenia MDF.
 - W zleceniu MDF wartość w polu "Osoba zatwierdzająca" ustawiana jest przez regułę procesu Workflow na odpowiedniego użytkownika.
 - Jeśli osoba zatwierdzająca nie wchodzi w skład zespołu zajmującego się zleceniem MDF, jest ona do niego dodawana.
 - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Gdy roszczenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Roszczenie MDF musi mieć status roszczenia "Roszczenie przesłane".

Jak odrzucić roszczenie dotyczące zlecenia MDF

- 1 Wybrać zlecenie MDF, dla którego ma zostać odrzucone roszczenie w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF".
Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status roszczenia" opcję "Roszczenie odrzucone", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu roszczenia na "Roszczenie odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" zostaną wykonane następujące czynności: reguła procesu Workflow spowoduje wysłanie powiadomień w wiadomościach e-mail.

Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić roszczenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) i zaproponować partnerowi uznanie salda. Obecnie obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania roszczeń MDF.

Przed rozpoczęciem. Pole statusu przesłania roszczenia MDF musi być ustawione na wartość "Roszczenie przesłane".

Jak zatwierdzić roszczenie dotyczące zlecenia MDF

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.
Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia MDF wprowadzić kwotę w polu "Łączna zatwierdzona kwota roszczeń".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje, czy łączna zatwierdzona kwota roszczeń nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla danej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie powoduje ujemnego salda funduszy. W przypadku niepowodzenia weryfikacji zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o błędzie.
- Następuje ustawienie daty decyzji dotyczącej kwoty roszczenia na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Obciążenie funduszu powiązanego ze zleceniem MDF po zatwierdzeniu roszczenia.

Pola zleceń MDF

Strona "Zlecenie MDF - edycja" umożliwia dodawanie zleceń dotyczących funduszu rozwoju rynku (MDF) lub aktualizację istniejącego zlecenia MDF. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" jest wyświetlony pełny zestaw pól zlecenia MDF.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie MDF — informacje kluczowe	
ID	Identyfikator (ID) zlecenia MDF.
Nazwa zlecenia	Unikatowa nazwa zlecenia MDF.
Główny podmiot partnerski	Firma partnerska wiodąca w procesie przesyłania zlecenia MDF.

Pole	Opis
Fundusz	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem MDF.
Status przesłania	Status przesłania, taki jak "Przesłane", "Nieprzesłane" lub "Wycofane".
Termin	Data, przed której upływem zlecenie MDF musi zostać zatwierdzone. Domyślnie jest ustawiona na datę dzisiejszą plus 7 dni.
Data wygaśnięcia	Data, po której upływie zlecenie MDF traci ważność.
Kampania	Nazwa kampanii, z którą powiązane jest zlecenie MDF.
Cel marketingowy	Przyczyna marketingowa zlecenia MDF.
Region	Obszar, dla którego zostaje wykonane zlecenie MDF.
Kategoria	Kategoria, do której należy zlecenie MDF.
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego, z którym powiązane jest zlecenie MDF.
Waluta zlecenia MDF	Żądana waluta dla zlecenia MDF.
Zlecenie MDF — informacje szczegółowe	
Data początkowa	Data i godzina rozpoczęcia działania marketingowego. W celu zmiany tej daty można użyć elementów sterujących kalendarza.
Data końcowa	Data i godzina zakończenia działania marketingowego. W celu zmiany tej daty można użyć elementów sterujących kalendarza.
Żądana kwota	Całkowita żądana kwota dla działania marketingowego.
Wstępnie zatwierdzona kwota	Całkowitą kwotę zatwierdzoną dla działania marketingowego wprowadza właściciel marki.
Status zatwierdzenia	Bieżący status zatwierdzenia zlecenia MDF.
Data zlecenia	Data i godzina utworzenia zlecenia MDF.
Data przesłania	Data i godzina przesłania zlecenia MDF.
Data zatwierdzenia wstępnego	Data i godzina wstępnego zatwierdzenia zlecenia MDF.
Osoba zatwierdzająca	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.

Pole	Opis
Ostatnio zatwierdzone przez	Nazwa poprzedniej osoby zatwierdzającej.
Kod przyczyny	Przyczyna, dla której działanie marketingowe nie zostało zatwierdzone. Wartości domyślne to "Powielenie", "Nieprawidłowa informacja", "Niewystarczająca informacja" i "Inne".
Informacje dotyczące roszczenia	
Całkowita żądana kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia, żądana przez partnera w odniesieniu do działania marketingowego.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia, zatwierdzona przez właściciela marki w odniesieniu do działania marketingowego.
Status roszczenia	Bieżący status roszczenia.
Data decyzji dotyczącej roszczenia	Data podjęcia decyzji dotyczącej roszczenia.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Zmodyfikowano	Nazwa osoby tworzącej lub aktualizującej rekord. Po nazwie osoby wyświetlane są data i godzina jego utworzenia lub aktualizacji. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu MDF. Limit 250 znaków.
Podmiot partnerski będący właścicielem	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Pierwotny podmiot partnerski	Nazwa partnera, który zainicjował zlecenie MDF.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen obejmują zestaw procesów biznesowych, za pomocą których partnerzy zwracają się do właściciela marki o udzielenie rabatu na produkt. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen może być na przykład przesłane w odpowiedzi na transakcję konkurencyjną lub zniżkowy trend cen. Właściciel marki może przyznać niższe ceny i zaoferować uznanie salda partnerom, którzy już zakupili produkt. Specjalnie autoryzowana cena jest zazwyczaj ważna w odniesieniu do konkretnego (autoryzowanego) produktu, ilości, okresu i partnera lub klienta końcowego.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen obejmują dwa następujące etapy:

Zarządzanie zleceniem specjalnej kalkulacji cen. Partner lub właściciel marki, występując w imieniu partnera, tworzy zlecenie specjalnej kalkulacji cen dotyczące produktu i podaje szczegóły, takie jak powód żądania niższej ceny. Partner przesyła zlecenie do zatwierdzenia właścicielowi marki i po jego zatwierdzeniu sprzedaje produkty z magazynu po nowej, niższej cenie. Po sprzedaży partner może skorzystać z procesu roszczenia dotyczącego zlecenia specjalnej kalkulacji cen, aby zażądać różnicy między oryginalnym kosztem zakupu a nowym kosztem autoryzowanym.

Zarządzanie roszczeniem dotyczącym specjalnej kalkulacji cen. Partner tworzy roszczenie dotyczące zatwierdzonych i otwartych zleceń specjalnej kalkulacji cen, aby otrzymać zwrot kosztów (uznanie) za stratę. Zwykle raporty dotyczące punktu sprzedaży są przysyłane po dokonaniu sprzedaży wraz z roszczeniami dotyczącymi specjalnej kalkulacji cen. Po zatwierdzeniu zlecenia właściciel marki oferuje partnerowi uznanie w wysokości równej różnicy między kosztem oryginalnym i nowym kosztem autoryzowanym.

Korzyści właścicieli marek i partnerów wynikające ze zleceń specjalnej kalkulacji cen są następujące:

- Właściele marek mogą wspierać swoich partnerów w sytuacjach wymagających od nich konkurencyjności
- Partnerzy mogą kupować i magazynować produkty pochodzące od właścicieli marek, nawet jeśli w niedalekiej przyszłości przewidywany jest spadek cen

Praca ze stroną startową "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"

Strona startowa "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", może on dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 414).

Praca z listami zleceń specjalnej kalkulacji cen

W sekcji "Listy zleceń specjalnej kalkulacji cen" jest wyświetlonych wiele list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W następującej tabeli opisano listy standardowe zleceń specjalnej kalkulacji cen.

Lista zleceń specjalnej kalkulacji cen	Opis
Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Na liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od posiadacza listy. Zlecenia specjalnej kalkulacji cen nie są na niej filtrowane.
Ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen, posortowane według daty modyfikacji.
Moje zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel".
Moje ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" i statusem roszczenia "Przesłane roszczenie".
Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" i statusem roszczenia "Przesłane roszczenie".
Moje zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje należące do bieżącego użytkownika zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen oczekujące na moje zatwierdzenie	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Przesłane roszczenie", w przypadku których bieżący użytkownik jest następną osobą zatwierdzającą.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Strona "Zarządzanie listami" zawiera również standardowe listy dostarczone z aplikacją Oracle CRM On Demand. Te listy są dostępne tylko do wyświetlania, dlatego nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen" są wyświetlane należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie sekcji "Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

W sekcji "Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen" są wyświetlane należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Przesłane roszczenie". Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy zleceń specjalnej kalkulacji cen
- Wszystkie oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Zlecenia specjalnej kalkulacji cen oczekujące na moje zatwierdzenie
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępniać na stronie startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" użytkownika sekcje raportów, takie jak "Raport analityczny dotyczący zleceń specjalnej kalkulacji cen")

Jak dodać sekcje do strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

- 1 Na stronie startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Zarządzać zleceniami specjalnej kalkulacji cen można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 401)
- [Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 403)
- [Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia](#) (na stronie 403)
- [Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 404)
- [Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 405)
- [Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 405)
- [Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 406)
- [Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 407)
- [Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń](#) (na stronie 408)
- [Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - odrzucanie roszczeń](#) (zob. "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń" na stronie 408)
- [Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń](#) (na stronie 409)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Produkty można powiązać ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen, aby:

- Śledzić, które produkty należą do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
- Obliczać łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone (autoryzowane).

UWAGA: Aby obliczyć łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone, należy nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania zleceń".

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać produkt z zleceniem specjalnej kalkulacji cen

- 1** Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), z którym ma zostać powiązany produkt.
Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2** Na stronie "Szczegóły zlecenia specjalnej kalkulacji cen" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3** W polu "Produkt" wybrać produkt, który ma zostać dodany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
- 4** Na stronie "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - szczegóły" zaktualizować wymagane pola.
Informacje dotyczące pól można znaleźć pod hasłem [Pola specjalnej kalkulacji cen produktu](#) (zob. "[Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen](#)" na stronie 411).
- 5** Zapisać rekord.

Jak obliczyć łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone

- 1** Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), dla którego mają zostać obliczone łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone.
Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2** Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - szczegóły" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen".
- 3** W sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania zleceń".
Czynność ta spowoduje obliczenie łącznych kwot żądanych i wstępnie zatwierdzonych oraz zaktualizowanie wartości pól "Łączna kwota wnioskowana" i "Łączna kwota autoryzowana" w zleceniu specjalnej kalkulacji cen.

Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Można powiązać zlecenie specjalnej kalkulacji cen z określonym programem partnerskim, do którego należy bieżący użytkownik.

Jak powiązać programy ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

- 1 Przejść do strony "Edycja zlecenia specjalnej kalkulacji cen".
- 2 Na liście "Program partnerski" wybrać program partnerski, który ma zostać dodany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia

Partner lub właściciel marki występujący w imieniu partnera tworzy zlecenie specjalnej kalkulacji cen w celu dokonania korekty ceny produktu i dostarcza szczegółów, takich jak uzasadnienie niższej ceny. Partner przesyła zlecenie specjalnej kalkulacji cen do właściciela marki w celu jego zatwierdzenia. Właściciel marki może wyrazić zgodę lub nie. Większość firm ma ściśle określone procedury obsługi takich zleceń do zatwierdzenia, które otrzymują od partnerów. Zazwyczaj co najmniej jedna z osób zatrudnionych przez właściciela marki ocenia zlecenie specjalnej kalkulacji cen pod względem różnych kryteriów i podejmuje ostateczną decyzję o zatwierdzeniu bądź braku zatwierdzenia tego zlecenia.

Przed rozpoczęciem. Na początku należy utworzyć zlecenie specjalnej kalkulacji cen. Więcej informacji o tworzeniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36). Należy utworzyć regułę procesu Workflow, która wyznaczy odpowiedniego użytkownika na osobę zatwierdzającą zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350).

Jak przesłać zlecenia specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia

- 1 Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), które ma być przesłane do zatwierdzenia.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Przesłane".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Data przesłania jest automatycznie ustawiana na bieżącą datę i godzinę.

- Rozpoczyna się marszruta zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następuje ustawienie przez regułę procesu Workflow odpowiedniego użytkownika w polu "Osoba zatwierdzająca" zlecenia.
- Osoba zatwierdzająca jest dodawana do zespołu zlecenia specjalnej kalkulacji cen, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Reguła procesu Workflow wysyła wymagane powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen pojawia się na liście rekordów oczekujących na wykonanie czynności przez osobę zatwierdzającą i otrzymuje status tylko do odczytu dla partnera (właściciela). Dalsze aktualizowanie zlecenia (na przykład dodawanie lub usuwanie produktów, zmiana żądanej ceny itp.) jest niedozwolone. Partner może zmieniać przesłane zlecenie specjalnej kalkulacji cen tylko po jego pomyślnym wycofaniu.

Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Można wycofać zlecenie specjalnej kalkulacji cen po przesłaniu go do zatwierdzenia, ale jeszcze przed jego zatwierdzeniem. Po pomyślnym wycofaniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen można je zaktualizować, a następnie ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania ustawiony na wartość "Przesłane", a status zatwierdzenia na wartość "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać wycofane.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Wycofane" w polu "Status przesłania".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu przesłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest resetowany do statusu pustego.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Użytkownik może teraz zaktualizować zlecenie specjalnej kalkulacji cen i przesłać je ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń specjalnej kalkulacji cen znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia](#) (na stronie 403).

Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

W trakcie procesu zatwierdzania zlecenia specjalnej kalkulacji cen osoba zatwierdzająca może zwrócić zlecenie właścicielowi w celu wprowadzenia zmian. Osoba zatwierdzająca może dodać komentarz i zażądać dodatkowych informacji od właściciela zlecenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać zwrócone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Zwrócone" w polu "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji cen zostaje ustawiony na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data autoryzacji" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Rekord zadania zostaje utworzony przez regułę procesu Workflow w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Właściciel zlecenia specjalnej kalkulacji cen może je zaktualizować i przesłać ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń specjalnej kalkulacji cen znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia](#) (na stronie 403).

Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Gdy zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić, jeśli żądane rabaty nie mogą zostać przyznane.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać odrzucone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać w polu "Status zatwierdzenia" wartość "Odrzucone".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data autoryzacji" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Rekord zadania zostaje utworzony przez regułę procesu Workflow w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucone zlecenie specjalnej kalkulacji cen staje się obiektem tylko do odczytu przez właściciela i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

W zależności od procesów biznesowych obowiązujących w firmie, do zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen może być wymagany udział większej liczby osób. Ustalanie marszruty zatwierdzania to obecnie proces realizowany ręcznie i obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania. W celu przeniesienia zlecenia specjalnej kalkulacji cen na kolejny etap zatwierdzania należy ręcznie zmienić zawartość w polu bieżącej osoby zatwierdzającej.

Uwaga: Każda osoba zatwierdzająca na kolejnych etapach zatwierdzania aktualizuje pole "Osoba zatwierdzająca", dzięki czemu ma miejsce zatwierdzanie wielopoziomowe.

Przed rozpoczęciem. Przed zatwierdzeniem zlecenia specjalnej kalkulacji cen jego status przesłania należy ustawić na wartość "Przesłane".

Jak zatwierdzić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać zatwierdzone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Zatwierdzone" w polu "Status zatwierdzenia".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy wartość statusu przesłania ustawiona jest na "Wysłane". Jeśli status przesłania jest inny, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy autoryzowana kwota całkowita nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla bieżącej osoby zatwierdzającej i czy wynikiem zatwierdzenia nie będzie ujemne saldo funduszy. Jeśli proces zatwierdzania zostanie przerwany, generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy autoryzowana kwota całkowita jest równa sumie autoryzowanych kwot wszystkich produktów ze specjalną kalkulacją cen. Jeśli kwota ta nie jest równa, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- Wartość w polu "Ostatnio zatwierdzone przez" jest zmieniana na bieżącego użytkownika. Pole bieżącej osoby zatwierdzającej nie jest aktualizowane.
- Data autoryzacji zmieniana jest na bieżącą datę w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Po zatwierdzeniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen staje się ono obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone, z wyjątkiem przesłania powiązanego z nim roszczenia lub przesunięcia daty wygaśnięcia.

Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Właściciel marki może w dowolnym momencie anulować zlecenie specjalnej kalkulacji cen, jeśli jest ono nieważne.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Jak anulować zlecenie specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie, które ma być anulowane.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać wartość "Anulowane", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Anulowane" podejmowane są następujące działania:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand zatwierdzone zostaje ustawienie wartości statusu zatwierdzenia na "Zatwierdzone".
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowane zlecenie specjalnej kalkulacji cen staje się obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń

Partnerzy korzystają z procesu przesyłania roszczenia dotyczących zleceń specjalnej kalkulacji cen, aby domagać się różnicy między oryginalnym kosztem zakupu i nowym zatwierdzonym kosztem autoryzowanym na zleceniu specjalnej kalkulacji cen. Najczęściej co najmniej jeden pracownik właściciela marki ocenia roszczenie przy użyciu różnych kryteriów i podejmuje decyzję o jego zatwierdzeniu.

Jak przesłać roszczenia do zleceń specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego będzie dotyczyć przesyłane roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia specjalnej kalkulacji cen wprowadzić kwotę w polu "Łączna wnioskowana kwota roszczenia".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości pola "Status roszczenia" na "Roszczenie przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Rozpoczyna się marszruta roszczenia dotyczącego zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następuje przydzielenie odpowiedniego użytkownika do pola "Osoba zatwierdzająca" zlecenia specjalnej kalkulacji cen przez regułę procesu Workflow.
- Do zespołu zajmującego się zleceniem specjalnej kalkulacji cen dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń

W czasie, gdy roszczenie dotyczące specjalnej kalkulacji cen jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Roszczenie dotyczące zlecenia specjalnej kalkulacji cen musi mieć status "Przesłane".

Jak odrzucić roszczenie dotyczące zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego będzie dotyczyło odrzucone roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Roszczenie odrzucone" w polu "Status roszczenia".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu roszczenia na "Roszczenie odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" zostaną wykonane następujące czynności: reguła procesu Workflow spowoduje wysłanie powiadomień w wiadomościach e-mail.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń

Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić roszczenie specjalnej kalkulacji cen i zaproponować partnerowi uznanie salda. Obecnie obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania roszczeń specjalnej kalkulacji cen.

Przed rozpoczęciem. Pole statusu roszczenia specjalnej kalkulacji cen musi być ustawione na wartość "Roszczenie przesłane".

Jak zatwierdzić roszczenia dotyczące zleceń specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia specjalnej kalkulacji cen wprowadzić kwotę w polu "Łączna zatwierdzona kwota roszczenia".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie pola statusu roszczenia na wartość "Roszczenie zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje, czy łączna zatwierdzona kwota roszczeń nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla danej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie powoduje powstania ujemnego salda funduszy. W przypadku niepowodzenia weryfikacji zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o błędzie.

- Następuje zmiana daty decyzji dotyczącej kwoty roszczenia na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi

Produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi można zarządzać za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych](#) (na stronie 410)
- [Poła produktów ze specjalną kalkulacją cen](#) (na stronie 411)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych

Aby określić zlecony koszt (lub inne informacje) w przypadku danego produktu, można utworzyć produkt ze specjalną kalkulacją cen jako pozycję powiązaną zlecenia specjalnej kalkulacji cen. W aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć produkt ze specjalną kalkulacją cen jako pozycję powiązaną, wprowadzając informację w formularzu. Dostęp do tego formularza możliwy jest ze strony szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Przed utworzeniem produktów ze specjalną kalkulacją cen należy dodać obszar "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" jako pozycję powiązaną do strony "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - szczegóły". Więcej informacji o dodawaniu pozycji powiązanych znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167).

Jak utworzyć produkty ze specjalną kalkulacją cen jako pozycje powiązane

- 1 Na stronie "Szczegóły zlecenia specjalnej kalkulacji cen" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 W polu "Nazwa produktu" wybrać produkt.
- 3 Zaktualizować w razie potrzeby pozostałe pola na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen produktu - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem [Pola produktu ze specjalną kalkulacją cen](#) (zob. "[Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen](#)" na stronie 411).

Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen

Strona "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja" umożliwia utworzenie nowego produktu ze specjalną kalkulacją cen. Na stronie "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja" jest wyświetlony pełny zestaw pól dostępnych w odniesieniu produktu ze specjalną kalkulacją cen.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól ze stron "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja".

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Produkt	Nazwa produktu, dla którego zlecona jest specjalna kalkulacja cen. Jeśli zlecenie specjalnej kalkulacji cen dotyczy możliwości, można wybrać wyłącznie produkty istniejące w odniesieniu do tej możliwości. W przeciwnym wypadku wyświetlone są wszystkie produkty.
Produkt: Kategoria produktu	Kategoria produktu przenoszona z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Ilość	Oczekiwana ilość produktów, które zostaną sprzedane w ramach zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Waluta	Waluta dotycząca produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Produkt: Nr części	Numer części przenoszony z definicją produktu. To pole jest przeznaczone tylko do odczytu.
Produkt: Typ	Typ produktu przenoszony z definicją produktu. To pole jest przeznaczone tylko do odczytu.
Produkt: Status	Status przenoszony z definicją produktu. To pole jest przeznaczone tylko do odczytu.

Pole	Opis
Sugerowana cena detaliczna producenta	<p>Sugerowana przez producenta cena detaliczna (MSRP) w używanej walucie. To pole jest dla partnera oznaczone jako tylko do odczytu.</p> <p>Jeśli w odniesieniu do zlecenia specjalnej kalkulacji cen zdefiniowano klienta końcowego i powiązano z nim cennik, podczas zapisu rekordu "Produkt ze specjalną kalkulacją cen" aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia pole "Sugerowana cena detaliczna producenta" na podstawie cennika. Powinny zostać spełnione również następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Typ cennika powiązanego z klientem to "Sugerowana cena detaliczna producenta" ■ Status cennika to "Opublikowany" ■ Produkt występuje w danym cenniku ■ Data rozpoczęcia zlecenia specjalnej kalkulacji cen mieści się między datami obowiązywania cennika (i pozycji linii cennika). <p>Jeśli cena nie została powiązana z klientem końcowym, cennik w nagłówku "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" pozostanie pusty.</p>
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen — informacje szczegółowe	
Koszt zakupu	<p>Cena zapłacona pierwotnie za produkt przez partnera. Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole podczas zapisywania rekordu z cennika powiązanego z podmiotem partnerskim będącym właścicielem. Powinny zostać spełnione również następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Typ cennika powiązany z podmiotem partnerskim będącym właścicielem to "KOSZT DYST" ■ Status cennika to "Opublikowany" ■ Produkt występuje w danym cenniku ■ Data rozpoczęcia zlecenia specjalnej kalkulacji cen mieści się między datami obowiązywania cennika (i pozycji linii cennika). <p>Pole "Koszt zakupu" można edytować i zmienić jego wartość domyślną.</p>
Żądany koszt	Obniżona cena, której partner zażądał w odniesieniu do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Żądany koszt odsprzedaży	Cena odsprzedaży, za którą partner chce sprzedać produkt.

Pole	Opis
Zatwierdzony koszt	Cena partnera, która została wynegocjowana dla zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Dla partnera jest to pole tylko do odczytu.
Sugerowana cena odsprzedaży	Cena odsprzedaży sugerowana przez właściciela marki. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu.
Żądana kwota	Obliczenie żadanego rabatu. Kwota jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Żądany procent rabatu	Obliczenie żądanej wartości procentowej rabatu. Wartość procentowa rabatu jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zatwierdzona kwota	Obliczenie zatwierdzonego rabatu. Zatwierdzony rabat jest obliczany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zatwierdzony procent rabatu	Obliczenie zatwierdzonej wartości procentowej rabatu. Zatwierdzona wartość procentowa rabatu jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Uzasadnienie specjalnej kalkulacji cen	
Nazwa konkurenta	Nazwa konkurenta dotycząca zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Produkt konkurenta	Nazwa produktu konkurenta.
Cena produktu konkurenta	Cena produktu konkurenta.
Konkurujący partner	Nazwa konkurującego partnera.
Inne informacje dotyczące konkurencji	Wszelkie inne informacje dotyczące oferty produktów konkurencji, uzasadnienie specjalnej ceny itp.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwisko osoby tworzącej pozycję listy. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zaktualizowała rekord, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Opis	Dodatkowe informacje o pozycji listy. Dla tego pola obowiązuje limit 16 350 znaków.

Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Strona "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" umożliwia dodawanie zleceń specjalnej kalkulacji cen lub aktualizację istniejącego zlecenia. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" jest wyświetlany pełny zestaw pól zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie spec. kalkulacji cen — informacje kluczowe	
ID	Identyfikator zlecenia specjalnej kalkulacji cen (ID).
Nazwa zlecenia	Unikalna nazwa zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Główny podmiot partnerski	Nazwa firmy partnerskiej, która jest najbardziej zaangażowana w zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Status przesłania	Status przesłania, taki jak: "Nieprzesłane", "Przesłane" lub "Wycofane".
Termin	Termin, w którym zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi zostać zatwierdzone. Domyślnie w tym polu wyświetlana jest data o tydzień późniejsza od daty bieżącej.
Fundusz	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen.
Możliwość	Możliwość, z którą zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest powiązane.
Klient końcowy	Klient, którego dotyczy zlecenie specjalnej kalkulacji cen. Jeśli zlecenie jest powiązane z możliwością, można wybrać tylko podmiot możliwości.
Pierwotny podmiot partnerski	Partner, który zainicjował zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Rejestracja transakcji	Rejestracja transakcji, z którą zlecenie jest powiązane.
Program partnerski	Program partnerski, z którym zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest powiązane.
Waluta	Waluta, na którą przeliczana jest cena. Można wybrać inną walutę, aby przekształcić cenę na inną walutę, jeżeli administrator firmowy skonfigurował tę opcję.
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen — informacje szczegółowe	

Pole	Opis
Data początkowa	Data i godzina, o której zaczyna obowiązywać specjalna kalkulacja cen. W celu zmiany tej daty można użyć elementów sterujących kalendarza.
Data końcowa	Data i godzina, po której specjalna kalkulacja cen już nie obowiązuje. W celu zmiany tej daty można użyć elementów sterujących kalendarza.
Łączna kwota wnioskowana	Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje łączną kwotę wnioskowaną dla każdego produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Łączna kwota autoryzowana	Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje łączną kwotę autoryzowaną dla każdego produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Data zlecenia	Data i godzina utworzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data przesłania	Data i godzina przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data autoryzacji	Data i godzina zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Osoba zatwierdzająca	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Status zatwierdzenia	Aktualny status zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen, taki jak: "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Zwrócone", "Odrzucone", "Wygaste" lub "Anulowane".
Ostatnio zatwierdzone przez	Nazwa użytkownika, który jako ostatni zatwierdził zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Kod przyczyny	Wskazuje przyczynę zwrócenia lub odrzucenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Informacje dotyczące roszczenia	
Łączna wnioskowana kwota roszczenia	Łączna kwota roszczenia wnioskowana przez partnera.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia zatwierdzona przez właściciela marki.
Status roszczenia	Aktualny status roszczenia, taki jak: "W toku", "Roszczenie przesłane", "Roszczenie odrzucone" i "Roszczenie zatwierdzone".
Data decyzji dotyczącej roszczenia	Data podjęcia decyzji w sprawie roszczenia.

Pole	Opis
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zaktualizowała rekord, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu specjalnej kalkulacji cen. Limit 250 znaków.
Podmiot partnerski będący właścicielem	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.

Fundusze

Strona "Fundusze" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie funduszy.

Fundusz to najczęściej suma pieniędzy lub zestaw innych zasobów, które są odkładane w określonym celu. Fundusze mogą być funduszami rozwoju rynku, funduszami spółdzielczymi, funduszami promocji handlowej itd. Na stronie "Fundusze" można zarządzać zbiorem działań, które wymagają wstępnego zatwierdzenia i rozpatrzenia roszczeń do funduszy marketingowych. Rekord funduszu może być utworzony przez kierownika funduszu.

Użytkownik tworzący rekord funduszu staje się właścicielem funduszu lub kierownikiem funduszu. Właściele funduszy mogą aktualizować lub kasować rekordy funduszu, dodawać innych użytkowników jako uczestników funduszu, tworzyć wpisy obciążenia i uznania oraz dodawać załączniki i uwagi do funduszu.

Uczestnicy funduszu mogą wyświetlić rekord funduszu, lecz nie mogą go edytować. Ponadto mogą przysyłać zlecenia zatwierdzeń wstępnych i roszczeń wobec funduszy, w których są wymienieni jako uczestnicy. Kierownicy funduszu mogą przeglądać i modyfikować wszystkie zlecenia dotyczące funduszy, których są właścicielami, mogą także zatwierdzać lub odrzucać te zlecenia.

UWAGA: Nie można edytować zleceń dotyczących funduszu, w których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Roszczenie zatwierdzone".

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o funduszach, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Fundusze"

Strona startowa "Fundusze" stanowi punkt wyjścia do zarządzania funduszami i zleceniami dotyczącymi funduszy.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Fundusze". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie funduszu lub zlecenia dotyczącego funduszu

Fundusz lub zlecenie dotyczące funduszu można utworzyć, naciskając przycisk "Fundusz" lub przycisk "Zlecenie dotyczące funduszu" w sekcji "Tworzenie" na stronie startowej "Fundusz". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola funduszu](#) (na stronie 427).

Praca z listami funduszy lub listami zleceń dotyczących funduszu

W sekcjach "Listy funduszy" i "Listy zleceń dotyczących funduszu" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy funduszy, które są domyślnie dostępne.

Lista funduszy	Filtry
Wszystkie fundusze	Wszystkie fundusze posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Wszystkie aktywne fundusze	Wszystkie fundusze o statusie "Aktywny" posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Moje fundusze	Fundusze zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje aktywne fundusze	Fundusze o statusie "Aktywny" zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zleceń dotyczących funduszy, które są domyślnie dostępne.

Lista zleceń dot. funduszy	Filtry
----------------------------	--------

Lista zleceń dot. funduszy	Filtry
Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Moje zlecenia dotyczące funduszy	Zlecenia dotyczące funduszy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane", których właścicielem jest bieżący użytkownik.
Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane".
Moje zatwierdzone zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępnie zatwierdzone", których właścicielem jest bieżący użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Przeglądanie oczekujących zleceń dotyczących funduszy

Aby przejrzeć swoje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy, należy przejść do sekcji "Moje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy", gdzie wyświetlane są następujące informacje: "Nazwa zlecenia dotyczącego funduszu", "Fundusz", "Zlecenia wstępnie zatwierdzone", "Przyznane", "Zatwierdzone", "Data zlecenia", "Termin" i "Status".

Należące do bieżącego użytkownika oczekujące zlecenia dotyczące funduszy to zlecenia o statusie "Wstępnie zatwierdz. przesłane".

Aby rozwinąć listę ostatnio modyfikowanych funduszy, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Przeglądanie otwartych działań związanych ze zleceniami dotyczącymi funduszy

Aby przejrzeć otwarte działania związane ze zleceniami dotyczącymi funduszy, należy przejść do sekcji "Zlecenia dotyczące funduszy - Otwarte działania", w której wyświetlane są następujące informacje: "Termin", "Priorytet", "Działanie", "Temat" i "Zlecenie dotyczące funduszu".

Informacje te stanowi lista otwartych działań powiązanych ze zleceniami bieżącego użytkownika dotyczącymi funduszy. W polu "Priorytet" przedstawiany jest priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika lub jego kierownika, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

Aby rozwinąć listę ostatnio modyfikowanych zleceń dotyczących funduszy, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Fundusze"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Fundusze" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Fundusze" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Fundusze"

- 1 Na stronie startowej "Fundusze" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Fundusze" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy są zawarte w następujących tematach:

- [Fundusze](#) (na stronie 416)
- [Zarządzanie funduszami](#) (na stronie 419)
- [Pola funduszu](#) (na stronie 427)

Zarządzanie funduszami

Zarządzać funduszami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Dodawanie uczestników funduszy](#) (na stronie 421)
- [Dodawanie kredytów do funduszy](#) (na stronie 421)
- [Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy](#) (na stronie 422)

- [Przetwarzanie roszczeń](#) (na stronie 425)
- [Stosowanie obciążeń do funduszy](#) (na stronie 426)
- [Przeglądanie działań dotyczących funduszy](#) (na stronie 427)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Rekord funduszu może aktualizować użytkownik, który jest jego właścicielem. Użytkownik, który jest uczestnikiem funduszu, może tworzyć i aktualizować wnioski o fundusze.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 110)
- [Przystosowywanie śledzenia kontroli](#) (na stronie 1182)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące funduszy i powiązanych z nimi działań są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Fundusze"](#) (na stronie 417)
- [Pola funduszu](#) (na stronie 427)
- [Raporty](#) (na stronie 747)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 204)

Dodawanie uczestników funduszy

Użytkownik, który utworzył rekord funduszu, staje się jego domyślnym właścicielem. Następnie powinien dodać uczestników funduszu. Dodanie innego użytkownika jako uczestnika funduszu umożliwia tej osobie wyświetlanie rekordu funduszu i przysyłanie zleceń dotyczących tego funduszu.

Przed rozpoczęciem. Aby wyświetlać użytkowników na liście uprawnionych uczestników funduszu, należy najpierw skonfigurować ich jako aktywnych użytkowników Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Jak dodać uczestnika funduszu

- 1 Wybrać fundusz.
Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów funduszy przejść do sekcji "Uczestnicy funduszy", po czym kliknąć na łączu "Dodaj uczestnika".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Uczestnicy funduszu" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).
- 3 Na stronie dodawania uczestnika funduszu kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" i wybrać użytkownika.
Lista użytkowników zawiera wszystkie osoby korzystające z Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Zapisać rekord.

Dodawanie kredytów do funduszy

Aby udostępnić fundusze, proszę dodać uznanie do funduszu.

Jak dodać uznanie do funduszu

- 1 Wybrać fundusz.
Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Uznania funduszu", a następnie kliknąć na łączu "Nowe".
UWAGA:Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Uznania funduszu" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).
- 3 Wprowadzić informacje zgodnie z opisem w poniższej tabeli, następnie zapisać rekord.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Fundusz	Domyślnie ustawiona nazwa bieżącego funduszu (tylko do wyświetlania).
Nazwa uznania	Nazwa rekordu uznania. Limit 30 znaków (pole wymagane).
Kwota	Kwota uznania, o którą ubiega się użytkownik, na przykład 500 USD.
Opis	Opis uznania funduszu
Data wygaśnięcia	Data, po której uznanie nie będzie ważne (MM/DD/RRRR). Data podana jest w celach informacyjnych. W celu wybrania daty należy używać ikony kalendarza.

Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy

Zamierzając korzystać z pewnej kwoty funduszu, należy utworzyć wniosek o fundusz i przesłać go do zarządzającego funduszem w celu zatwierdzenia. W celu umożliwienia śledzenia etapów zlecenia użytkownik i zarządzający funduszem aktualizują pole "Status".

Jak przesłać wniosek do wstępnego zatwierdzenia

1 Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie szczegółów funduszy przejść do sekcji "Wnioski o fundusze", po czym nacisnąć przycisk "Nowe".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie do układu strony sekcji "Wnioski o fundusze". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).

3 Na stronie edycji wniosku o fundusz wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano pola wniosków o fundusze. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, tak że pola widziane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

Pole	Opis
Wniosek o fundusz - informacje kluczowe	
ID wniosku*	Identyfikator wniosku o fundusz. ID wniosku jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand (pole wymagane).
Nazwa wniosku o fundusz	Nazwa wniosku o fundusz. Limit 50 znaków (pole wymagane).

Pole	Opis
Typ	<p>Wskazuje typ funduszu. Pole można dostosowywać. Zmienić je może administrator firmy (pole wymagane).</p> <p>Dostępne są dwa typy funduszy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (fundusze rozwoju rynku). Są to fundusze stosowane przez dział sprzedaży lub marketingu firmy w celu ułatwienia partnerowi odsprzedaży lub dystrybutorowi sprzedaży lub promowania produktów firmy. ■ SPA (autoryzacja specjalnej kalkulacji cen). Są to fundusze używane przez firmę w celu wspomagania występowania o specjalną kalkulację cen. Wnioski o specjalną kalkulację cen są przysyłane przez partnerów w celu uzyskania specjalnej ceny sprzedawanego produktu lub grupy produktów. Cena ta jest zazwyczaj ustalana na takim poziomie, aby partner miał konkurencyjną pozycję na rynku lub uzyskiwał określoną marżę zysku.
Fundusz	Nazwa powiązanego funduszu (pole wymagane).
Status	<p>Bieżący status wniosku o fundusz (pole wymagane).</p> <p>Dostępne są następujące opcje domyślne: "Roszczenie zatwierdzone", "Roszczenie odrzucone", "Roszczenie przesłane", "W toku", "Wstępne zatw. odrzucone", "Wstępne zatw. przesłane", "Wstępnie zatwierdzone".</p> <p>Uczestnicy funduszu mogą zmieniać status na "W toku", "Wstępne zatw. przesłane" lub "Roszczenie przesłane".</p>
Termin	Data określająca, do kiedy użytkownik oczekuje zatwierdzenia wniosku o fundusz (pole wymagane).
Możliwość	Możliwość, z którą fundusz jest powiązany.
Możliwość - podmiot	Podmiot, do którego należy powiązana możliwość.
Kampania	Służy do powiązania kampanii z funduszem.
Cel marketingowy	Opcje domyślne: Motywacja partnera, Wspólny marketing, Pozycjonowanie konkurencyjne, Wypuszczanie nowego produktu, Retencja klientów.
Region	Opcje domyślne: Afryka, Azja i Ocean Spokojny, Europa, Ameryka Łacińska, Bliski Wschód, Brak, Ameryka Północna, Europa Północna, Inne, Ameryka Południowa, Europa Południowa, Cały świat.
Kategoria	Opcje domyślne: Reklama, Obsługa marki, Zdarzenie dot. klienta, Poczta bezpośrednia, Pokaz, Zdarzenie dot. kierownictwa, Wspólna reklama, Inne, Promocja, Próbkki, Seminarium, Uatrakcyjnianie, Pokaz handlowy, Szkolenie.
Program partnerski	Program partnerski, dla którego złożony został wniosek o fundusz.
Wniosek o fundusz - informacje szczegółowe	

Pole	Opis
Wnioskowane do zatwierdzenia	Kwota funduszy potrzebna do wykonania zadań.
Przyznane	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera kwotę przyznaną użytkownikowi na podstawie kwoty z pola "Wnioskowane do zatwierdzenia"
Kwota rozliczenia	Po ukończeniu zadania uczestnik podaje w tym polu kwotę wydaną na wykonanie zadania.
Zatwierdzone	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera kwotę zatwierdzoną na podstawie kwoty z pola "Kwota rozliczenia".
Data wniosku	Domyślnie jest to data bieżąca.
Data zatwierdzenia wstępnego	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera datę zatwierdzenia (przez zarządzającego funduszem) kwoty wnioskowanej do zatwierdzenia.
Data decyzji dot. kwoty rozliczenia	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera datę zatwierdzenia (przez zarządzającego funduszem) kwoty rozliczenia.
Data początkowa	Data początkowa okresu, dla którego właściciel marki zatwierdził wniosek o fundusz.
Data zakończenia	Data zakończenia okresu, dla którego właściciel marki zatwierdził wniosek o fundusz. Po tej dacie wniosek o fundusz traci ważność.
Waluta wniosku o fundusz	Waluta kwoty wnioskowanej z funduszu.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p>
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która dany rekord utworzyła lub zaktualizowała, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Generowane przez system.
Podmiot właściciela	Jest to podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.

Pole	Opis
Opis	Limit 250 znaków.

- 1 Jako status wybrać "Wstępne zatw. przesłane"
- 2 Zapisać rekord.
Rekord wniosku o fundusz pojawi się w sekcji "Oczekujące wnioski o fundusze" na stronie startowej "Fundusze" zarządzającego funduszami.

Jak wstępnie zatwierdzić wniosek o fundusz

- 1 Na stronie startowej "Fundusze" wybrać z sekcji "Oczekujące wnioski o fundusze" odpowiedni wniosek.
- 2 Na stronie szczegółów wniosku o fundusz, nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji wniosku o fundusz, należy:
 - a W polu "Data zatwierdzenia wstępnego" wprowadzić właściwą datę.
 - b W polu "Przyznane" wprowadzić przyznaną kwotę.
 - c Zaktualizować pole "Status", zmieniając jego wartość na "Wstępnie zatwierdzone"
- 4 Zapisać rekord.

Przetwarzanie roszczeń

Jeśli zlecenie dotyczące funduszu zostało zatwierdzone przez jego kierownika a użytkownik ukończył zadanie, którego dotyczyło to zlecenie, użytkownik może przesłać roszczenie. Przesłane roszczenie kierownik funduszu może przejrzeć i zatwierdzić.

Jak przesłać roszczenie

- 1 Na stronie "Lista zleceń dotyczących funduszu" wybrać zlecenie, dla którego ma być przesłane roszczenie, lub wybrać wcześniej zatwierdzone zlecenie dotyczące funduszu (których lista dostępna jest w sekcji "Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy" na stronie startowej "Fundusze").
Instrukcje dotyczące wybierania zleceń dotyczących funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego funduszu, nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia dotyczącego funduszu:

- a** W polu "Kwota rozliczenia" wprowadzić kwotę roszczenia.
 - b** Wybrać wartość "Roszczenie przesłane" w polu "Status".
 - c** W polu "Termin" wprowadzić właściwą datę.
- 4** Zapisać rekord.

Jak zatwierdzić roszczenie

- 1** Wybrać zlecenie dotyczące funduszu (wymienione w sekcji oczekujących zleceń dotyczących funduszy na stronie startowej "Fundusze"), którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

Instrukcje dotyczące wybierania zleceń dotyczących funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2** Przejrzeć kwotę roszczenia w polu "Kwota rozliczenia" na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego funduszy, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3** Na stronie edycji zlecenia dotyczącego funduszu:

- a** W polu "Zatwierdzone" wprowadzić kwotę, która jest zatwierdzana.
- b** W polu "Data decyzji dot. kwoty rozliczenia" wprowadzić datę.
- c** Wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone" w polu "Status".

UWAGA: Aby móc zatwierdzać fundusze, użytkownik musi w swoim rekordzie mieć ustawioną wystarczającą wartość limitu zatwierdzania funduszy. Jeśli ten limit jest niewystarczający, należy skontaktować się z administratorem firmy. Dodatkowo aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwoli użytkownikowi na zatwierdzenie zlecenia dotyczącego funduszu, którego rezultatem byłoby ujemne saldo funduszy, jeśli pole wyboru "Dozwolona wartość ujemna salda" na stronie "Szczegóły funduszu" nie jest zaznaczone.

- 4** Zapisać rekord.

Po zatwierdzeniu roszczenie zostanie wyświetlone w sekcji "Obciążenia funduszu" rekordu funduszu.

UWAGA: Po zatwierdzeniu roszczenia nie można już edytować zlecenia dotyczącego funduszu.

Stosowanie obciążeń do funduszy

Aby potrącić kwotę z funduszu, należy utworzyć rekord obciążenia.

Jak zastosować obciążenie funduszu

- 1** Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Obciążenia funduszu", a następnie kliknąć na łączu "Nowe" na pasku tytułu, aby utworzyć wpis obciążenia.
- 3 Na stronie edycji obciążenia funduszu wprowadzić wymagane informacje.
Nazwa zlecenia dot. funduszu może mieć maksymalnie 50 znaków.

Przeglądanie działań dotyczących funduszy

Użytkownik może przeglądać działania dotyczące funduszu w rekordach, którymi zarządza. Jeśli jest administratorem funduszy w swojej firmie, może przeglądać wszystkie fundusze firmy i zlecenia dotyczące funduszy. Umożliwia to monitorowanie i śledzenie działań dotyczących funduszy.

Jak przeglądać działania dotyczące funduszu

- 1 Wybrać fundusz.
Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Śledzenie kontroli".
Na liście jest wymienione każde działanie dotyczące funduszu, w tym transakcje, daty i osoby uczestniczące.
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Śledzenie kontroli" do układu strony. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).

Pola funduszu

Strona "Fundusz - edycja" umożliwia dodanie funduszu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego funduszu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla funduszu.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Fundusz - informacje kluczowe	
ID funduszu	Identyfikator funduszu, generowany przez system (pole wymagane).
Nazwa funduszu	Nazwa funduszu. Limit 50 znaków (pole wymagane).
Data rozpoczęcia Data zakończenia	Okres obowiązywania funduszu.

Pole	Opis
Status	Wartości domyślne to: Aktywne, Zamknięte, W toku lub Zawieszone.
Typ	<p>Typ funduszu. Dostępne opcje to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (fundusze rozwoju rynku). Fundusze MDF są to finansowe fundusze przydzielane przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia — partnerowi, odsprzedawcy lub dystrybutorowi — sprzedaży produktów lub promowania marki producenta. ■ SPA (autoryzacja specjalnej kalkulacji cen). SPA umożliwia partnerom występowanie o specjalną cenę sprzedawanego produktu (lub grupy produktów).
Partner	Lista wyboru podmiotów, które mają zaznaczone pole wyboru "Partner".
Dozwolone saldo ujemne	<p>Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że fundusz może mieć saldo ujemne. Jeśli na przykład saldo funduszu wynosi 500 USD, to możliwe jest zatwierdzenie wniosku o fundusz, opiewającego na kwotę 600 USD. Jeśli pole nie jest zaznaczone, to w razie próby zatwierdzenia tego samego wniosku o fundusz na kwotę 600 USD w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat wskazujący, że saldo ujemne jest niedozwolone. (Pole wymagane.)</p> <p>To pole wyboru jest domyślnie zaznaczone.</p>
Docelowa kwota	Łączna docelowa kwota funduszu (pole wymagane).
Uznania łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich uznań funduszu, tworzonych w sekcji "Uznania funduszu".
Obciążenia łącznie	Obciążenia funduszu. Suma wszystkich obciążeń funduszu, tworzonych w sekcji "Obciążenia funduszu". Gdy tylko roszczenie z funduszu zostanie zatwierdzone, w sekcji "Obciążenia funduszu" jest automatycznie tworzony rekord obciążenia.
Saldo	Pole tylko do odczytu. Jego wartość jest wyliczana jako: (Uznania łącznie - Obciążenia łącznie).
Wstępnie zatwierdzone łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich wniosków o fundusze, zatwierdzonych dla danego funduszu. Gdy zarządzający funduszem zatwierdzi wniosek, w tym polu pojawi się wartość zlecenia.
Saldo po zatwierdzeniach wstępnych	Pole tylko do odczytu. Jego wartość jest wyliczana jako: (Uznania łącznie - Wstępnie zatwierdzone łącznie).
Waluta funduszu	Waluta funduszu, np. dolary amerykańskie lub euro. Aby wybrać walutę funduszu, należy skorzystać z ikony wyboru "Waluta".
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która ostatnio zaktualizowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji.
Opis	Limit 250 znaków.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące funduszy są zawarte w następujących tematach:

- [Fundusze](#) (na stronie 416)
- [Praca ze stroną startową "Fundusze"](#) (na stronie 417)
- [Zarządzanie funduszami](#) (na stronie 419)

Kursy

Kurs jest złożonym programem edukacyjnym oferowanym w celu przekazania osobie indywidualnej określonego zestawu umiejętności. Wiele firm, w szczególności firmy zajmujące się produktami złożonymi lub usługami, wymaga od swoich partnerów i sprzedawców odpowiedniego przeszkolenia i znajomości sprzedawanych produktów lub usług. W ten sposób kursy stają się mechanizmem do rozpowszechniania wiedzy oraz informacji o produktach i usługach firmy. Zazwyczaj kursy dotyczą określonego produktu lub rodziny produktów. Czasami mogą jednak obejmować wiedzę i informację o ogólnych pojęciach lub zasadach. Kursy mogą być teoretyczne lub praktyczne (np. szkolenie praktyczne, laboratoryjne itd.), mogą także stanowić połączenie obu wspomnianych rodzajów.

W aplikacji Oracle CRM On Demand kurs można powiązać z określonym produktem lub zestawem produktów. Ponadto kurs można powiązać z jedną kategorią produktów, kilkoma kategoriami produktów lub żadną. W standardowej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand można również pobierać kilka podstawowych atrybutów kursu, takich jak czas trwania, opłata, daty rozpoczęcia i zakończenia, zależności od innych kursów itd.

Kursy mogą być oferowane przez firmę, zlecone do wykonania przez wyznaczonych dostawców usług szkoleniowych, możliwe jest także połączenie obu tych opcji. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zdefiniowanie listy dostawców niezależnych oferujących kursy i opublikowanie jej do przeglądania przez partnerów. Po opublikowaniu kursu pracownicy partnera mogą zapisywać osoby kontaktowe na kurs.

Praca ze stroną startową "Kursy"

Strona startowa "Kursy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kursami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Kursy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie kursu

Kurs można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane kursy". Więcej informacji o tworzeniu kursów znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola kursu](#) (na stronie 436).

Praca z listami kursów

W sekcji "Listy kursów" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące kursów.

Lista kursów	Opis
Wszystkie kursy	Wszystkie kursy widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone kursy	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzony kurs jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane kursy	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowany kurs jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio wprowadzone kursy	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzony kurs jest wyświetlany na początku listy.
Wycofywane kursy	Wszystkie widoczne dla użytkownika kursy, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlany kurs, który zostanie wycofany jako pierwszy.

Lista kursów	Opis
Kursy użytkownika	Wszystkie kursy, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone kursy	Wszystkie kursy utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane kursy	Wszystkie kursy zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kursów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane kursy" pokazywane są kursy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Kursy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Kursy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie kursy
- Ostatnio utworzone kursy
- Ostatnio zmodyfikowane kursy
- Ostatnio wprowadzone kursy
- Wycofywane kursy
- Kursy użytkownika
- Moje ostatnio utworzone kursy
- Moje ostatnio zmodyfikowane kursy

Jak dodać sekcje do strony startowej "Kursy"?

- 1 Na stronie startowej "Kursy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Kursy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kursami

Zarządzać kursami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 454)
- [Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami](#) (na stronie 433)
- [Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami](#) (na stronie 433)
- [Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów](#) (na stronie 434)
- [Zapisywanie się na kurs](#) (zob. "Zapisywanie się na kursy" na stronie 435)
- [Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs](#) (na stronie 435)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań kursów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Kursy można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli kurs jest właściwy jedynie w przypadku jednego produktu lub kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy kurs dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z kursem", "Kategorie produktów związane z kursem" lub "Rozwiązania związane z kursem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać kursy z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1** W sekcji "Produkty związane z kursem", "Kategorie produktów związane z kursem" lub "Rozwiązania związane z kursem" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2** Na stronie "Edycja" określić produkt lub kategorię produktów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3** Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać kurs z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy kurs jest powiązany z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami

Kurs zwykle kończy się co najmniej jednym egzaminem. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownikowi przyznawany jest certyfikat. Kurs można powiązać z egzaminami, certyfikacjami lub oboma tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z kursem" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać kursy z egzaminami i certyfikacjami?

- 1** W sekcji "Egzaminy związane z kursem" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2** Na stronie edycji określić odpowiedni egzamin lub odpowiednią certyfikację.
- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 4** Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania egzaminów lub certyfikatów.

Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami

W aplikacji Oracle CRM On Demand można powiązać kurs z innymi kursami. Kurs może stanowić warunek wstępny lub kontynuację innego kursu lub może zastępować inny kurs, który na przykład został wycofany.

Te dane są pobierane tylko w celach informacyjnych i mają ułatwić przedstawianie partnerom holistycznego widoku dostępnych kursów i zależności między nimi. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza

uwzględniania zależności między kursami określonych w tej sekcji przez osoby kontaktowe zapisujące się na kursy. Dlatego ukończenie kursu A może być na przykład zdefiniowane jako warunek wstępny zapisania się na kurs B; jednak spełnienie tego warunku wstępnego nie będzie wymuszane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Możliwe będzie zapisanie się na kurs B przez osobę kontaktową, która nie ukończyła kursu A.

UWAGA: Aby wykluczyć powiązanie kursu z samym sobą, pole "Kurs powiązany" nie może zawierać nazwy kursu widocznej na stronie nadrzędnej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Kursy powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję wyświetlanych informacji powiązanych.

Jak powiązać kurs z innym kursem?

- 1 Na stronie "Lista kursów" kliknąć nazwę kursu, który ma zostać powiązany z innym kursem.
- 2 W sekcji "Kursy powiązane" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Edycja kursów powiązanych" wybrać powiązany kurs i typ powiązania. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów

Kursy nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność kursu przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem kursu.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z kursem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność kursów dla partnerów?

- 1 W sekcji "Zespół związany z kursem" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2 Na stronie "Zespół związany z kursem - edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność kursu.
UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zapisywanie się na kursy

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zapisania się na kurs w celu udoskonalenia swoich umiejętności w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zapisy na kurs" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zapisać się na kurs?

- 1 Na stronie "Lista kursów" kliknąć nazwę kursu, na który użytkownik ma zostać zapisany.
- 2 W sekcji "Zapisy na kurs" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Zapisz się".
- 3 Na stronie "Zapisy na kurs — edycja" wybrać kurs i kandydata do zapisania. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z zastrzeżeniem kilku ograniczeń aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia wielokrotne zapisywanie tej samej osoby kontaktowej na ten sam kurs. Kilkakrotne zapisywanie się danej osoby kontaktowej na ten sam kurs może mieć różne przyczyny, np. chęć ukończenia nieukończonego kursu, odświeżenia wiedzy itd. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala osobie kontaktowej zapisywać się wielokrotnie na ten sam kurs, o ile różnią się daty zapisów lub właściciel rekordu.

Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs

Rekord zapisu na kurs może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zapisu. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zapisy na kurs" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zapisu na kurs?

- 1 W sekcji "Zapisy na kurs" na stronie "Szczegóły kursu" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zapisu, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zapisu są: "Zapisane", "Ukończone" i "Nieukończone". Listę można jednak dowolnie konfigurować i dostosowywać do wymagań biznesowych.

Pola kursu

Strona "Kurs — edycja" umożliwia dodanie kursu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego kursu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla kursu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące kursu można także edytować na stronach "Lista kursów" i "Szczegóły kursu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja "Informacje kluczowe"	
Nazwa	Nazwa kursu. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd. Pole to jest wymagane.
Typ	Typ kursu, jaki ma być używany w odniesieniu do tego kursu.
Status	Status kursu, np. "Planowany" lub "Dostępny". Administrator może modyfikować zbiór możliwych wartości statusu, dlatego użytkownik może widzieć inne wartości niż wspomniane w tym miejscu. Pole to jest wymagane.
Dostępne od	Data wprowadzenia kursu. Pole to jest przydatne, jeśli użytkownik planuje wprowadzenie kursu w ciągu kilku najbliższych miesięcy, ale chce, aby społeczność partnerów dowiedziała się o nim wcześniej. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy kurs będzie wyświetlany na liście ostatnio wprowadzonych kursów na stronie startowej kursu.
ID kursu	Wewnętrzny identyfikator kursu. W obrębie firmy identyfikator ten jest zazwyczaj unikatowy; jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza unikatowości.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, na który ukierunkowany jest kurs. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy kurs dotyczy pojedynczej kategorii produktów. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Kategorie produktów związanych z kursem".
Główny produkt	Główny produkt, na który ukierunkowany jest kurs. Jeśli kurs dotyczy więcej niż jednego produktu, do zdefiniowania listy produktów należy użyć pozycji powiązanej z produktem. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy kurs dotyczy pojedynczego produktu. Jeśli kurs dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno

Pole	Opis
	pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Produkty związane z kursem".
Dostępne do	Data określająca, od kiedy kurs nie będzie dostępny. Można użyć tego pola, aby poinformować społeczność partnerów, że kurs zostanie wkrótce wycofany. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy kurs jest wyświetlany na liście kursów wycofanych na stronie startowej kursu czy nie.
Sekcja "Szczegóły kursu"	
Czas trwania (w godzinach)	Czas trwania kursu.
Długość kursu (w dniach)	Kalendarzowa długość kursu. Dłuższe kursy (zazwyczaj trwające dłużej niż 8 godzin) są zwykle prowadzone przez kilka dni.
Format	Wskazuje format przekazania kursu.
Środek przekazu	Określa środek przekazu kursu.
Unikatowy ID zewnętrzny	Unikatowy identyfikator kursu w systemie zewnętrznym. Identyfikator ten jest wymagany w przypadku importu danych z systemu zewnętrznego, gdy użytkownik musi wiedzieć, czy zbliżający się kurs został wcześniej zaimportowany.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje na temat kursu. Pole to jest przydatne, gdy informacje o kursie są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż aplikacja Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata za kurs	Opłata pobierana za uczestnictwo w kursie.
Opcje płatności	Metoda płatności za kurs, np. karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Dlatego jeśli dozwolonych ma być kilka metod płatności, należy określić je jako wartość na liście rozwijalnej. Na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja "Informacje kontaktowe"	
Osoba kontaktowa	Główna osoba do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta jest już dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand jako osoba kontaktowa.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".

Pole	Opis
Osoba kontaktowa: Firma	Firma osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
E-mail	Adres e-mail osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwa osoby, która utworzyła kurs.
Utworzono: Data	Data utworzenia kursu.
Właściciel	Aktualny właściciel kursu.
Opis	Dodatkowe informacje o kursie. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwa osoby, która utworzyła lub ostatnio zmodyfikowała kurs. Dane te są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano : Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji kursu.

Pola służące do zapisywania się na kurs

Strona "Zapis na kurs" umożliwia zapisywanie się na kursy. Służy do tego pełen zestaw pól dostępnych na tej stronie.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zapisy – informacje kluczowe	
Kurs	Nazwa kursu. Pole wymagane.
Cel	Cel zapisania się na kurs.
Data zapisu	Domyślna data systemowa w momencie tworzenia. Można ją zmodyfikować w trakcie tworzenia i później.
Status zapisu	Bieżący status zapisu na kurs. Według ustawień prekonfigurowanych domyślna wartość nadawana temu polu podczas tworzenia to "Zarejestrowano".
Kandydat	Imię i nazwisko kandydata, który weźmie udział w kursie. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Numer zapisu	Numery zapisu są zwykle niepowtarzalne, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymusza.
Data zakończenia	Data zakończenia przez kandydata udziału w kursie.
Partner odpowiedzialny za kurs	Firma partnerska, w której kandydat zapisuje się na kurs.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Imię i nazwisko osoby, która dokonała zapisu na kurs.
Utworzono: Data	Data zapisu na kurs.
Właściciel	Bieżący właściciel zapisu na kurs.
Opis	Dodatkowe informacje o zapisie na kurs. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub jako ostatnia zmodyfikowała zapis na kurs. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano: Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji zapisu na kurs.

Egzaminy

Egzamin jest środkiem pomiaru kompetencji poszczególnych osób w zakresie określonej umiejętności lub zestawu umiejętności. Zazwyczaj egzaminy są przeprowadzane po ukończeniu przez daną osobę jakiegoś kursu. Kurs zwykle kończy się egzaminem lub serią egzaminów. Po zakończeniu kursu osoba musi zarejestrować się na egzamin i pojawić się na egzaminie lub serii egzaminów. Wiele firm uznaje, że kurs został ukończony pomyślnie tylko wtedy, gdy wszystkie egzaminy końcowe zostały zaliczone przynajmniej z najniższym wynikiem pozytywnym.

Podobnie jak w przypadku kursu, egzamin można powiązać z produktem lub grupą produktów, a także z kategorią produktów lub kilkoma kategoriami produktów. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia definiowanie egzaminu w taki sposób, aby dotyczył określonego produktu, zestawu produktów lub określonych kategorii produktów. Egzamin można również powiązać z co najmniej jednym kursem, tak aby ukończenie kursu wiązało się z przejściem do egzaminu.

Ze względu na to, że egzaminami zazwyczaj zarządzają autoryzowani dostawcy usług testowania, a nie sama firma, aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala definiować listę dostawców niezależnych dotyczących określonego egzaminu. Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zarejestrowania na egzamin dowolnej osoby kontaktowej, do której użytkownik ma dostęp.

Praca ze stroną startową "Egzaminy"

Strona startowa "Egzaminy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania egzaminami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Egzaminy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie egzaminu

Egzamin można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane egzaminy". Więcej informacji o tworzeniu egzaminów znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola egzaminu](#) (na stronie 446).

Praca z listami egzaminów

W sekcji "Listy egzaminów" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące egzaminów.

Lista egzaminów	Opis
Wszystkie egzaminy	Wszystkie egzaminy widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone egzaminy	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny

Lista egzaminów	Opis
	porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzony egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane egzaminy	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowany egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio wprowadzone egzaminy	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzony egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Wycofywane egzaminy	Wszystkie widoczne dla użytkownika egzaminy, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlany egzamin, który zostanie wycofany jako pierwszy.
Moje egzaminy	Wszystkie egzaminy, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone egzaminy	Wszystkie egzaminy utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane egzaminy	Wszystkie egzaminy zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych egzaminów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane egzaminy" pokazywane są egzaminy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Egzaminy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Egzaminy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie egzaminy
- Ostatnio utworzone egzaminy
- Ostatnio zmodyfikowane egzaminy
- Ostatnio wprowadzone egzaminy
- Wycofywane egzaminy
- Moje egzaminy
- Moje ostatnio utworzone egzaminy
- Moje ostatnio zmodyfikowane egzaminy

Jak dodać sekcje do strony startowej "Egzaminy"?

- 1 Na stronie startowej "Egzaminy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Egzaminów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie egzaminami

Zarządzać egzaminami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 443)
- [Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami](#) (na stronie 443)
- [Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami](#) (na stronie 444)
- [Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów](#) (na stronie 445)
- [Rejestrowanie się na egzaminy](#) (na stronie 445)
- [Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin](#) (na stronie 446)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)

■ **Praca z załącznikami** (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Egzaminy można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli egzamin jest właściwy jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy egzamin dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności opisane poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z egzaminem", "Kategorie produktów związane z egzaminem" lub "Rozwiązania związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać egzaminy z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1 W sekcji "Produkty związane z egzaminem", "Kategorie produktów związane z egzaminem" lub "Rozwiązania związane z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie "Edycja" określić produkt lub kategorię produktów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3 Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Wykonać powyższe czynności, aby powiązać egzamin z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy egzamin jest powiązany z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami

Egzamin lub seria egzaminów oznacza zazwyczaj pomyślne ukończenie kursu związanego z certyfikacją. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownik zalicza kurs lub jest mu przyznawany certyfikat. Egzamin można powiązać z kursami, certyfikacjami lub obiema tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z kursem" lub "Egzaminy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest

wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać egzaminy z kursami i certyfikacjami?

- 1 W sekcji "Egzaminy związane z kursem" lub "Egzaminy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie edycji określić odpowiedni kurs lub odpowiednią certyfikację.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 4 Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania kursów lub certyfikatów.

Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami

W aplikacji Oracle CRM On Demand można powiązać egzamin z innymi egzaminami. Egzamin może stanowić warunek wstępny innego egzaminu, kolejny etap po zdaniu innego egzaminu lub może zastępować inny egzamin, który na przykład został wycofany.

Te dane są pobierane tylko w celach informacyjnych i mają ułatwić przedstawianie partnerom holistycznego widoku dostępnych egzaminów i zależności między nimi. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza uwzględniania określonych w tej sekcji zależności między egzaminami przez osoby kontaktowe zapisujące się na egzaminy. Dlatego zdanie egzaminu A może być na przykład zdefiniowane jako warunek wstępny zapisania się na egzamin B; jednak spełnienie tego warunku wstępnego nie będzie wymuszane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Możliwe będzie zapisanie się na egzamin B przez osobę kontaktową, która nie zdała egzaminu A lub nawet się na niego nie zapisała.

UWAGA: Aby wykluczyć powiązanie egzaminu z samym sobą, pole "Egzamin powiązany" nie może zawierać nazwy egzaminu widocznej na stronie nadrzędnej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję "Wyświetlane informacje powiązane".

Jak powiązać egzamin z innym egzaminem?

- 1 Na stronie "Lista egzaminów" kliknąć nazwę egzaminu, który ma zostać powiązany z innym egzaminem.
- 2 W sekcji "Egzaminy powiązane" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Edycja egzaminów powiązanych" wybrać powiązany egzamin i typ powiązania.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów

Egzaminy nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność egzaminu przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem egzaminu.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność egzaminów dla partnerów?

- 1 W sekcji "Zespół związany z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2 Na stronie "Zespół związany z egzaminem — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność egzaminu.
UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Rejestrowanie się na egzaminy

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zarejestrowania się na egzamin w celu udowodnienia swoich kompetencji w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zarejestrować się na egzamin?

- 1 Na stronie "Lista egzaminów" kliknąć nazwę egzaminu, na który użytkownik ma zostać zarejestrowany.
- 2 W sekcji "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Zarejestruj".
- 3 Na stronie "Rejestracja na egzamin — edycja" wybrać egzamin i kandydata do zarejestrowania.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z zastrzeżeniem kilku ograniczeń aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia wielokrotne rejestrowanie tej samej osoby kontaktowej na ten sam egzamin. Kilkakrotne rejestrowanie danej osoby

kontaktowej na ten sam egzamin może mieć różne przyczyny, np. chęć poprawienia poprzednio uzyskanego wyniku, ponownego podejścia do niezaliczonego egzaminu lub odnowienia wygasłego wyniku. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala osobie kontaktowej rejestrować się wielokrotnie na ten sam egzamin, o ile różnią się daty egzaminów lub właściciel rekordu.

Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin

Rekord rejestracji na egzamin może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie rejestracji. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord rejestracji na egzamin?

- 1 W sekcji "Rejestracja na egzamin" na stronie "Szczegóły egzaminu" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu rejestracji, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu rejestracji są "Zarejestrowane", "Zaliczone" i "Niezaliczone". Listę można jednak dowolnie konfigurować i dostosowywać do wymagań biznesowych.

Pola egzaminu

Strona "Egzamin — edycja" umożliwia dodanie egzaminu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego egzaminu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku egzaminu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące egzaminu można także edytować na stronach "Lista egzaminów" i "Szczegóły egzaminu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja "Informacje kluczowe"	
Nazwa	Nazwa egzaminu. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery, dlatego aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd. Pole to jest wymagane.
Typ	Typ egzaminu, który ma być użyty w odniesieniu do tego egzaminu.
Status	Status egzaminu, np. "Planowany" lub "Dostępny". Administrator może zmodyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym widoczny zbiór wartości może się różnić od wspomnianego w tym miejscu. Pole to jest wymagane.
Dostępne od	Data wprowadzenia egzaminu. Pole to jest przydatne, jeśli użytkownik planuje wprowadzenie egzaminu w ciągu kilku najbliższych miesięcy, ale chce, aby społeczność partnerów dowiedziała się o nim wcześniej. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy egzamin będzie wyświetlany na liście ostatnio wprowadzonych egzaminów na stronie startowej egzaminu.
ID egzaminu	Wewnętrzny identyfikator egzaminu. W obrębie firmy identyfikator ten jest zazwyczaj unikatowy; jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza unikatowości.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, na który ukierunkowany jest egzamin. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy egzamin dotyczy pojedynczej kategorii produktów. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Kategorie produktów związanych z egzaminem".
Główny produkt	Główny produkt, na który ukierunkowany jest egzamin. Jeśli egzamin dotyczy więcej niż jednego produktu, do zdefiniowania listy produktów należy użyć pozycji powiązanej z produktem. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy egzamin dotyczy pojedynczego produktu. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Produkty związane z egzaminem".
Dostępne do	Data określająca, od kiedy egzaminu nie będzie już w ofercie. Można użyć tego pola, aby poinformować społeczność partnerów, że egzamin będzie wkrótce wycofany. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy egzamin jest wyświetlany na liście egzaminów wycofanych na stronie startowej egzaminu.
Sekcja "Szczegóły egzaminu"	
Liczba pytań	Całkowita liczba pytań na egzaminie.
Dozwolony czas (w minutach)	Całkowity czas, w minutach, przeznaczony na egzamin.
Maksymalny wynik	Maksymalny możliwy wynik, który można uzyskać na egzaminie.
Wynik pozytywny	Minimalny wynik, który trzeba uzyskać, aby zdać egzamin.

Pole	Opis
Ważność (w miesiącach)	Okres w (miesiącach), kiedy wynik egzaminu jest ważny.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje na temat egzaminu. Pole to jest przydatne, gdy informacje o egzaminie są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Format	Wskazuje format dostarczenia egzaminu.
Środek przekazu	Określa środek dostarczenia egzaminu.
Metoda oceny	Metoda oceny stosowana na egzaminie.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata za egzamin	Opłata pobierana za wzięcie udziału w egzaminie.
Opcje płatności	Metoda płatności za egzamin, np. karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Dlatego jeśli dozwolonych ma być kilka metod płatności, należy określić je jako wartość na liście rozwijalnej. Na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja "Informacje kontaktowe"	
Osoba kontaktowa	Wybór głównej osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane, jeśli osoba ta istnieje już w aplikacji Oracle CRM On Demand jako osoba kontaktowa.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Firma	Firma osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
E-mail	Adres e-mail osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwa osoby, która utworzyła egzamin.
Utworzono: Data	Data utworzenia egzaminu.
Właściciel	Bieżący właściciel egzaminu.
Opis	Dodatkowe informacje o egzaminie. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwa osoby, która utworzyła lub ostatnio zmodyfikowała egzamin. Dane te są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano : Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji egzaminu.

Pola zapisów na egzamin

Strona "Zapisy na egzamin" umożliwia zapisywanie się na egzamin. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych do zapisywania się na egzamin.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zapisy — informacje kluczowe	
Egzamin	Nazwa egzaminu. Pole obowiązkowe.
Cel	Cel zapisania się na egzamin.
Data rejestracji	Domyślna data systemowa w momencie tworzenia. Można ją zmodyfikować w trakcie tworzenia i później.

Pole	Opis
Status rejestracji	Bieżący status rejestracji na egzamin.
Partner odpowiedzialny za egzamin	Firma partnerska zarządzająca egzaminem, na który zapisuje się kandydat.
Data wygaśnięcia wyniku	Data wygaśnięcia ważności wyniku lub stopnia.
Kandydat	Imię i nazwisko kandydata podchodzącego do egzaminu. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Numer rejestracji	Numery rejestracji są zwykle niepowtarzalne, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymusza.
Data ukończenia	Data wzięcia przez kandydata udziału w egzaminie.
Uzyskany wynik	Wynik uzyskany podczas egzaminu w postaci numerycznej.
Uzyskana ocena	Wynik uzyskany podczas egzaminu oznaczony literą.
Data egzaminu	Data udostępnienia egzaminu.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Imię i nazwisko osoby, która dokonała zapisu na egzamin.
Utworzono: Data	Data zapisu na egzamin.
Właściciel	Bieżący właściciel zapisu na egzamin.
Opis	Dodatkowe informacje o zapisie na egzamin. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub jako ostatnia zmodyfikowała zapis na egzamin. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano: Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji zapisu na egzamin.

Certyfikacja

Certyfikacja jest dowodem kompetencji poszczególnych osób w zakresie określonego zestawu umiejętności. Podczas gdy egzamin mierzy kompetencję danej osoby, certyfikacja stanowi potwierdzenie, że ta osoba jest kompetentna. Certyfikacje są zazwyczaj przyznawane po zaliczeniu przez daną osobę co najmniej jednego egzaminu. W związku z tym certyfikacje można uznać za logiczne następstwo odbycia kursu i zaliczenia egzaminów.

Certyfikacje zwykle są przyznawane z określoną datą ważności. Oznacza to, że osoba mająca certyfikat może twierdzić, że jest certyfikowana wyłącznie przez dany okres, po którym jest zobowiązana do ponownego wystąpienia o certyfikację. Zwykle certyfikacja ma określoną datę ważności, ponieważ firma ją przyznająca oczekuje, że umiejętności lub technologia (w odniesieniu do których certyfikat został przyznany) będą ewoluować lub staną się przestarzałe.

W odróżnieniu od kursów i egzaminów, które mogą (ale nie muszą) być powiązane z produktami, certyfikacja jest prawie zawsze przyznawana w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie certyfikatu z kursami, egzaminami, produktami, kategoriami produktów oraz rozwiązaniami. Żadne ze wspomnianych powiązań nie jest obowiązkowe. Oznacza to, że certyfikację można powiązać z dowolną liczbą powyższych pozycji, zgodnie z potrzebami. W niektórych przypadkach można również zdefiniować certyfikację, która nie jest powiązana z żadnym kursem, egzaminem, produktem, żadną kategorią produktów ani żadnym rozwiązaniem.

Praca ze stroną startową "Certyfikacje"

Strona startowa "Certyfikacje" stanowi punkt wyjścia do zarządzania certyfikacjami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Certyfikacje". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie certyfikacji

Certyfikację można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje". Więcej informacji o tworzeniu certyfikacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola certyfikacji](#) (na stronie 457).

Praca z listami certyfikacji

W sekcji "Listy certyfikacji" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące certyfikacji.

Lista certyfikacji	Opis
Wszystkie certyfikacje	Wszystkie certyfikacje widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone certyfikacje	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzona certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny

Lista certyfikacji	Opis
	porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowana certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio wprowadzone certyfikacje	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzona certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Wycofywane certyfikacje	Wszystkie widoczne dla użytkownika certyfikacje, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlana certyfikacja, która zostanie wycofana jako pierwsza.
Moje certyfikacje	Wszystkie certyfikacje, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone certyfikacje	Wszystkie certyfikacje utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane certyfikacje	Wszystkie certyfikacje zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych certyfikacji

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje" pokazywane są certyfikacje, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Certyfikacje"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Certyfikacje" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie certyfikacje
- Ostatnio utworzone certyfikacje

- Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje
- Ostatnio wprowadzone certyfikacje
- Wycofywane certyfikacje
- Moje certyfikacje
- Moje ostatnio utworzone certyfikacje
- Moje ostatnio zmodyfikowane certyfikacje

Jak dodać sekcje do strony startowej "Certyfikacje"?

- 1 Na stronie startowej "Certyfikacje" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Certyfikacje" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie certyfikacjami

Zarządzać certyfikacjami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 454)
- [Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami](#) (na stronie 454)
- [Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami](#) (na stronie 455)
- [Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów](#) (na stronie 455)
- [Zgłaszanie zlecenia certyfikacji](#) (na stronie 456)
- [Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji](#) (na stronie 456)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Certyfikacje można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli certyfikacja jest właściwa jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy certyfikacja dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z certyfikacją", "Kategorie produktów związane z certyfikacją" lub "Rozwiązania związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikacje z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1 W sekcji "Produkty związane z certyfikacją", "Kategorie produktów związane z certyfikacją" lub "Rozwiązania związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie "Edycja" określić produkt, kategorię produktów lub rozwiązanie i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3 Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać certyfikację z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy certyfikacja jest powiązana z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami

Do uzyskania certyfikacji wymagane jest ukończenie kursu lub serii kursów. Kursy kończą się co najmniej jednym egzaminem. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownikowi przyznawany jest certyfikat. Certyfikację można powiązać z egzaminami, kursami lub obiema tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z certyfikacją" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikacje z egzaminami i kursami?

- 1 W sekcji "Egzaminy związane z certyfikacją" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie edycji określić odpowiedni egzamin lub kurs.

- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 4 Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania egzaminów lub kursów.

Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie certyfikacji z innymi certyfikacjami. Jedna certyfikacja może być warunkiem wstępnym drugiej certyfikacji, kontynuacją wybranej certyfikacji oraz zamiennikiem innej, potencjalnie wycofanej, certyfikacji.

Informacje te pobiera się wyłącznie w celach informacyjnych; mają one przede wszystkim ułatwiać przedstawianie partnerom pełnego widoku wszystkich dostępnych certyfikacji i ich wewnętrznych zależności. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza podczas przyznawania certyfikacji wymagań dotyczących relacji określonych w niniejszej sekcji. Na przykład posiadanie certyfikacji A może być warunkiem wstępnym do przyznania certyfikacji B. Ten warunek wstępny nie jest jednak wymuszany przez aplikację Oracle CRM On Demand i możliwe jest przyznanie certyfikacji B osobie kontaktowej niemającej certyfikacji A.

UWAGA: Aby certyfikacja nie została powiązana sama z sobą, wartość pola "Certyfikacje powiązane" nie może być taka sama jak w przypadku certyfikacji w rekordzie nadrzędnym.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Certyfikacje powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikację z inną certyfikacją?

- 1 Na stronie "Lista certyfikacji" kliknąć nazwę certyfikacji, która ma być powiązana z inną certyfikacją.
- 2 W sekcji "Certyfikacje powiązane" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Certyfikacje powiązane — edycja" wybrać certyfikację powiązaną i typ relacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów

Certyfikacje nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność certyfikacji przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem certyfikacji.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność certyfikacji dla partnerów?

- 1 W sekcji "Zespół związany z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2 Na stronie "Zespół związany z certyfikacją — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność certyfikacji.
UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zgłaszanie zlecenia certyfikacji

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zgłoszenia zlecenia certyfikacji do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia certyfikacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zgłosić zlecenie certyfikacji

- 1 Na stronie "Lista certyfikacji" kliknąć nazwę certyfikacji, do której ma być zgłoszone zlecenie.
- 2 W sekcji "Zlecenia certyfikacji" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Zgłoś zlecenie certyfikacji".
- 3 Na stronie "Zlecenie certyfikacji — edycja" wybrać certyfikację i kandydata do certyfikacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Możliwe jest zgłoszenie wielu zleceń certyfikacji dla jednej osoby kontaktowej. Dzieje się tak, ponieważ w przypadku danej osoby kontaktowej może być wymagane zgłoszenie zlecenia tej samej certyfikacji więcej niż jeden raz ze względu na wygaśnięcie istniejącej certyfikacji lub odrzucenie poprzedniego zgłoszenia zlecenia. W związku z tym aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zgłoszenie wielu zleceń tej samej certyfikacji w przypadku tej samej osoby kontaktowej, o ile daty zgłoszenia zlecenia są inne.

Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji

Rekord zlecenia certyfikacji może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zlecenia. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia certyfikacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zlecenia certyfikacji

- 1 W sekcji "Zlecenia certyfikacji" na stronie "Szczegóły certyfikacji" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zlecenia, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zlecenia są "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone". Listę można jednak dowolnie konfigurować, a administrator firmy może dostosować ją do wymagań biznesowych.

Pola certyfikacji

Strona "Certyfikacja — edycja" umożliwia dodanie certyfikacji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej certyfikacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku certyfikacji.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące certyfikacji można także edytować na stronach "Lista certyfikacji" i "Szczegóły certyfikacji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja "Informacje kluczowe"	
Nazwa	Nazwa certyfikacji. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Aby zapobiec powstawaniu duplikatów certyfikacji, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd. Pole to jest wymagane.
Typ	Typ certyfikacji, który ma być użyty w przypadku danej certyfikacji.
Status	Status certyfikacji, np. "Planowana" lub "Dostępna". Administrator może modyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym dla użytkownika może być widoczny inny zbiór wartości niż wspomniany w tym miejscu. Pole to jest wymagane.

Pole	Opis
Dostępne od	Data określająca, od kiedy można zlecić certyfikację. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy certyfikacja jest wyświetlana na liście ostatnio wprowadzonych certyfikacji na stronie startowej certyfikacji.
ID certyfikacji	Wewnętrzny identyfikator certyfikacji. Zazwyczaj unikatowy, ale aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza niepowtarzalności.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, w przypadku której osoba kontaktowa będzie certyfikowana po zdobyciu uprawnień. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy certyfikacja odnosi się do pojedynczej kategorii produktu. Jeśli certyfikacja dotyczy jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą kategorii produktów związanych z certyfikacją.
Główny produkt	Nazwa głównego produktu, w przypadku którego firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu uprawnień. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy certyfikacja odnosi się do pojedynczego produktu. Jeśli certyfikacja dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą produktów związanych z certyfikacją.
Dostępne do	Data, po której certyfikacja nie będzie już dostępna w ofercie. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy certyfikacja jest wyświetlana na liście wycofanych certyfikacji na stronie startowej certyfikacji.
Sekcja "Certyfikacja — szczegóły"	
Ważność (w miesiącach)	Wyrażona w miesiącach długość okresu ważności certyfikacji, liczona od momentu przyznania jej osobie kontaktowej. Pole to jest dostępne wyłącznie w celach informacyjnych; w aplikacji Oracle CRM On Demand okres ważności przyznanej certyfikacji nie jest ustawiany automatycznie.
Odnawialne	Wskazuje, czy można odnowić certyfikację przyznaną osobie kontaktowej czy nie.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje dotyczące certyfikacji. Pole to jest przydatne, gdy informacje dotyczące certyfikacji są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata certyfikacyjna	Opłata pobierana za przyznanie certyfikacji.
Opcje płatności	Metody płatności za certyfikację, takie jak karta kredytowa lub czek. W polu tym można wybrać jedną wartość, ale możliwe jest dopuszczenie kilku metod płatności, np. "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja "Informacje kontaktowe"	
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa związana z certyfikacją.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Podmiot	Nazwa podmiotu związanego z osobą wybraną w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
E-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwa osoby, która utworzyła rekord certyfikacji.
Utworzono: Data	Data utworzenia rekordu certyfikacji.
Właściciel	Aktualny właściciel rekordu certyfikacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie certyfikacji. W przypadku tego pola obowiązuje limit 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwa osoby, która utworzyła lub ostatnio zmodyfikowała rekord certyfikacji. Dane te są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Zmodyfikowano : Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji rekordu certyfikacji.

Pola zleceń certyfikacji

Strona "Zlecenie certyfikacji" umożliwia zgłoszenie zlecenia certyfikacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku zlecenia certyfikacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie certyfikacji — informacje kluczowe	
Certyfikacja	Nazwa zgłaszanego zlecenia certyfikacji. To pole jest wymagane.
Cel	Cel, jeśli istnieje, zgłoszenia zlecenia certyfikacji.
Data zlecenia	Data zgłoszenia zlecenia certyfikacji. Domyślnie używana jest bieżąca data systemowa w momencie utworzenia zlecenia, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia i po utworzeniu.
Numer certyfikacji	Numer certyfikacji jest zazwyczaj unikatowy. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza jednak jego unikatowości.
Odnawialne	Określa, czy przyznawana certyfikacja może być odnawiana.
Kandydat	Nazwa kandydata w zleceniu certyfikacji. Kandydatem musi być osoba kontaktowa wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. To pole jest wymagane.
Data certyfikacji	Data przyznania certyfikacji kandydatowi.
Status certyfikacji	Bieżący status zlecenia certyfikacji.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia przyznanej certyfikacji.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwa osoby, która zgłosiła zlecenie certyfikacji.
Utworzono: Data	Data zgłoszenia zlecenia certyfikacji.

Pole	Opis
Właściciel	Bieżący właściciel rekordu zlecenia certyfikacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie zlecenia certyfikacji. Limit w przypadku tego pola wynosi 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwa osoby, która utworzyła lub ostatnio zaktualizowała rekord zlecenia certyfikacji. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano: Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji rekordu zlecenia certyfikacji.

Akredytacja

Akredytacja jest dowodem zdolności lub kompetencji firmy partnerskiej do sprzedaży czegoś lub zapewnienia możliwej do przyjęcia jakości usługi. Certyfikacje są przyznawane poszczególnym osobom, natomiast akredytacje są przyznawane firmom partnerskim. Akredytacja jest przyznawana firmie partnerskiej po spełnieniu kilku wymagań. Zazwyczaj jednym z wymagań jest posiadanie na liście płac wstępnie określonej minimalnej liczby pracowników z określonymi certyfikacjami. W związku z tym akredytacja jest w pewnym sensie zbiorem certyfikacji i następnym krokiem w logicznym przejściu od kursu do egzaminów, a następnie do certyfikacji.

Akredytacje można powiązać z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami. Mogą być również powiązane z innymi akredytacjami.

Praca ze stroną startową "Akredytacje"

Strona startowa "Akredytacje" stanowi punkt wyjścia do zarządzania akredytacjami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Akredytacje". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie akredytacji

Akredytację można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane akredytacje". Więcej informacji o tworzeniu akredytacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola akredytacji](#) (na stronie 467).

Praca z listami akredytacji

W sekcji "Listy akredytacji" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich

użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące akredytacji.

Lista akredytacji	Opis
Wszystkie akredytacje	Wszystkie akredytacje widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone akredytacje	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzona akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane akredytacje	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowana akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio wprowadzone akredytacje	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzona akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Wycofywane akredytacje	Wszystkie widoczne dla użytkownika akredytacje, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlana akredytacja, która zostanie wycofana jako pierwsza.
Moje akredytacje	Wszystkie akredytacje, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone akredytacje	Wszystkie akredytacje utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane akredytacje	Wszystkie akredytacje zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych akredytacji

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane akredytacje" pokazywane są akredytacje, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Akredytacje"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Akredytacje" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie akredytacje
- Ostatnio utworzone akredytacje
- Ostatnio zmodyfikowane akredytacje
- Ostatnio wprowadzone akredytacje
- Wycofywane akredytacje
- Moje akredytacje
- Moje ostatnio utworzone akredytacje
- Moje ostatnio zmodyfikowane akredytacje

Jak dodać sekcje do strony startowej "Akredytacje"?

- 1 Na stronie startowej "Akredytacje" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Akredytacje" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie akredytacjami

Zarządzać akredytacjami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 464)
- [Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami](#) (na stronie 464)
- [Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji](#) (na stronie 465)
- [Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów](#) (na stronie 466)
- [Zgłaszanie zlecenia akredytacji](#) (na stronie 466)
- [Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji](#) (na stronie 467)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Akredytacje można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli akredytacja jest właściwa jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy akredytacja dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z akredytacją", "Kategorie produktów związane z akredytacją" lub "Rozwiązania związane z akredytacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać akredytacje z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1 W sekcji "Produkty związane z akredytacją", "Kategorie produktów związane z akredytacją" lub "Rozwiązania związane z akredytacją" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie "Edycja" określić produkt, kategorię produktów lub rozwiązanie i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3 Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać akredytację z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy akredytacja jest powiązana z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie akredytacji z innymi akredytacjami. Jedna akredytacja może być warunkiem wstępnym drugiej akredytacji, kontynuacją wybranej akredytacji oraz zamiennikiem innej, prawdopodobnie wycofanej, akredytacji.

Informacje te pobiera się wyłącznie w celach informacyjnych; mają one przede wszystkim ułatwiać przedstawianie partnerom pełnego widoku wszystkich akredytacji oraz ich wewnętrznych zależności. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza podczas przyznawania akredytacji spełniania wymagań dotyczących relacji określonych w niniejszej sekcji. Na przykład posiadanie akredytacji A może być warunkiem wstępnym do przyznania akredytacji B. Ten warunek wstępny nie jest jednak wymuszany przez aplikację Oracle CRM On Demand i możliwe jest przyznanie akredytacji B firmie partnerskiej niemającej akredytacji A.

UWAGA: Aby akredytacja nie została powiązana sama z sobą, wartość pola "Akredytacje powiązane" nie może być taka sama jak w przypadku akredytacji w rekordzie nadrzędnym.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Akredytacje powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać akredytację z inną akredytacją?

- 1** Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, która ma być powiązana z inną akredytacją.
- 2** W sekcji "Akredytacje powiązane" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3** Na stronie "Akredytacje powiązane — edycja" wybrać akredytację powiązaną i typ relacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji

Akredytacja to potwierdzenie zdolności firmy partnerskiej do dostarczenia produktu lub usługi. Przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand można ustawić wymagania dotyczące certyfikatów koniecznych do uzyskania akredytacji. Można na przykład jako warunek przyznania firmie partnerskiej akredytacji wprowadzić wymaganie posiadania przez 10% jej pracowników odpowiednich certyfikatów oraz wymóg zatrudniania przynajmniej dwóch takich pracowników. Oznacza to, że jeśli firma zatrudnia 40 pracowników technicznych, przynajmniej czterech z nich musi mieć odpowiednie certyfikaty. Jeśli w firmie zatrudnionych jest tylko 15 pracowników, odpowiednie certyfikaty musi mieć dwóch z nich.

Aplikacja Oracle CRM On Demand przy przyznawaniu akredytacji nie wymusza wymagań dotyczących certyfikacji określonych w tej sekcji. Dane te są pobierane tylko do celów informacyjnych, przede wszystkim z myślą o powiadamianiu partnerów o wymaganiach związanych z akredytacją.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Certyfikacja do celów akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję wyświetlanych informacji powiązanych.

Jak rejestrować wymagania związane z certyfikacją na potrzeby akredytacji?

- 1** Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, dla której mają zostać zarejestrowane wymagania związane z certyfikacją.

- 2 W sekcji "Certyfikacja do celów akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Z listy wyboru "Certyfikacja" wybrać odpowiednią certyfikację.
- 4 W polu "Liczba certyfikacji" wpisać liczbę, jeśli ma być zdefiniowana minimalna liczba pracowników mających certyfikację.
- 5 W polu "Procent pracowników certyfikowanych" wpisać wielkość procentową, jeśli ma być zdefiniowany minimalny procent pracowników mających certyfikację. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów

Akredytacje nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność akredytacji przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem akredytacji.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z akredytacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak uwidocznить akredytacje dla partnerów?

- 1 W sekcji "Zespół związany z akredytacją" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2 Na stronie "Zespół związany z akredytacją — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność akredytacji.
UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zgłaszanie zlecenia akredytacji

Jeśli firma użytkownika spełnia wymagania do akredytacji, można zgłosić zlecenie akredytacji do firmy partnerskiej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zgłosić zlecenie akredytacji

- 1 Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, dla której ma być zgłoszone zlecenie.
- 2 W sekcji "Zlecenia akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Zgłoś zlecenie akredytacji".
- 3 Na stronie "Zlecenie akredytacji — edycja" wybrać akredytację i partnera. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Może być wymagane zgłoszenie zlecenia tej samej akredytacji więcej niż jeden raz w przypadku danej firmy partnerskiej, ponieważ istniejąca akredytacja wygasła lub poprzednie zgłoszenie zlecenia zostało odrzucone. W związku z tym aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zgłoszenie wielu zleceń tej samej akredytacji w przypadku tej samej firmy partnerskiej, o ile daty zgłoszenia zlecenia są inne.

Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji

Rekord zlecenia akredytacji może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zlecenia. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zlecenia akredytacji?

- 1 W sekcji "Zlecenia akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zlecenia, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zlecenia są "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone". Listę można jednak dowolnie konfigurować, a administrator firmy może dostosować ją do wymagań biznesowych.

Pola akredytacji

Strona "Akredytacja — edycja" umożliwia dodanie akredytacji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej akredytacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku akredytacji.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące akredytacji można także edytować na stronach "Lista akredytacji" i "Szczegóły akredytacji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Administratorzy mogą nawet dodawać dodatkowe pola, które będą składać się na akredytację.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja "Informacje kluczowe"	
Nazwa	Nazwa akredytacji. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Dlatego aby zapobiec powstawaniu duplikatów akredytacji, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd. Pole to jest wymagane.
Typ	Typ akredytacji, który ma być użyty w odniesieniu do tej akredytacji.
Status	Status akredytacji, np. "Planowana" lub "Dostępna". Administrator może modyfikować możliwe wartości pola statusu, w związku z czym dla użytkownika może być widoczny inny zbiór wartości niż wspomniany w tym miejscu. Pole to jest wymagane.
Dostępne od	Data określająca, od kiedy akredytacja jest dostępna. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy akredytacja jest wyświetlana na liście ostatnio wprowadzonych akredytacji na stronie startowej akredytacji.
ID akredytacji	Wewnętrzny identyfikator akredytacji. Zazwyczaj unikatowy, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza niepowtarzalności.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, w przypadku której firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu akredytacji. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy akredytacja odnosi się do pojedynczej kategorii produktu. Jeśli akredytacja dotyczy jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą kategorii produktów związanych z akredytacją.
Główny produkt	Nazwa głównego produktu, w przypadku którego firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu akredytacji. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy akredytacja odnosi się do pojedynczego produktu. Jeśli akredytacja dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą produktów związanych z akredytacją.
Dostępne do	Data, po której akredytacja nie będzie już dostępna. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy akredytacja jest wyświetlana na liście wycofanych akredytacji na stronie startowej akredytacji.
Sekcja "Akredytacja — szczegóły"	
Ważność (w	Wyrażona w miesiącach długość okresu ważności akredytacji, liczona od

Pole	Opis
miesiącach)	momentu przyznania firmie partnerskiej.
Odnawialne	Wskazuje, czy można odnowić akredytację przyznaną firmie partnerskiej czy nie.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje dotyczące akredytacji. Pole to jest przydatne, gdy informacje dotyczące akredytacji są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata akredytacyjna	Opłata pobierana za przyznanie akredytacji.
Opcje płatności	Metody płatności za akredytację, takie jak karta kredytowa lub czek. W polu tym można wybrać jedną wartość, ale możliwe jest dopuszczenie kilku metod płatności, na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja "Informacje kontaktowe"	
Osoba kontaktowa	Wybór głównej osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Podmiot	Nazwa podmiotu związanego z osobą wybraną w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Nazwa firmy osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
E-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Telefon	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwa osoby, która utworzyła rekord akredytacji.
Utworzono: Data	Data utworzenia rekordu akredytacji.
Właściciel	Aktualny właściciel rekordu akredytacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie akredytacji. W przypadku tego pola obowiązuje limit 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwa osoby, która utworzyła lub ostatnio zmodyfikowała rekord akredytacji. Dane te są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano: Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji rekordu akredytacji.

Pola zleceń akredytacji

Strona "Zlecenie akredytacji" umożliwia zgłoszenie zlecenia akredytacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla zlecenia akredytacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie certyfikacji — informacje kluczowe	
Akredytacja	Nazwa zgłaszanego zlecenia akredytacji. To pole jest wymagane.
Cel	Cel, jeśli istnieje, zgłoszenia zlecenia akredytacji.
Data zlecenia	Data zgłoszenia zlecenia akredytacji. Domyślnie używana jest bieżąca data systemowa w momencie utworzenia zlecenia, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia i po utworzeniu.
Numer akredytacji	Numer akredytacji jest zazwyczaj unikatowy. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza jednak jego unikatowości.

Pole	Opis
Odnawialne	Pole określa, czy przyznawana akredytacja może być odnawiana.
Partner	Nazwa firmy partnerskiej zgłaszającej zlecenie akredytacji. To pole jest wymagane.
Data akredytacji	Data przyznania akredytacji firmie partnerskiej.
Status akredytacji	Bieżący status zlecenia akredytacji.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia przyznanej akredytacji.
Informacje dodatkowe	
Twórca	Nazwa osoby, która zgłosiła zlecenie akredytacji.
Utworzono: Data	Data zgłoszenia zlecenia akredytacji.
Właściciel	Bieżący właściciel rekordu zlecenia akredytacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie zlecenia akredytacji. Limit w przypadku tego pola wynosi 2000 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwa osoby, która utworzyła lub ostatnio zaktualizowała rekord zlecenia akredytacji. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano: Data	Data i godzina ostatniej aktualizacji rekordu zlecenia akredytacji.

8

Wydanie Life Sciences

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją różne typy rekordów przeznaczonych na informacje dotyczące nauk biologicznych i do zarządzania procesem sprzedaży produktów farmaceutycznych.

W aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition są dostępne następujące karty:

Szkolenie medyczne. Strony te służą do zarządzania zdarzeniami szkoleń medycznych i osobami zaproszonymi na te zdarzenia.

Licencja stanowa osoby kontaktowej. Strony te służą do rejestrowania szczegółów licencji lekarskiej na poziomie stanu (USA) lub innej jurysdykcji i sprawdzania poprawności podpisów próbek, które są przekazywane przez przedstawiciela handlowego.

Okres magazynowy. Strony te służą do organizowania kadry przedstawicieli handlowych w celu planowania i oceny miar (na przykład w celu wykonywania śródkresowych spisów kontrolnych, końcowych spisów kontrolnych i uzgodnień).

Transakcja dotycząca próbki. Strony te służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia różnych typów transakcji dotyczących próbek (transfery, potwierdzenia, korekty i wydatki lub transakcje przekazania próbek) i powiązanych z nimi pozycji transakcji.

Przydział. Strony te służą do przydzielania próbek do użytkowników końcowych i śledzenia ilości próbek produktów oraz okresu, w którym próbki produktów są dostępne do dystrybucji.

Partia próbek. Strony te służą do śledzenia numerów partii próbek produktów.

Próbka - oświadczenie. Strony te służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia oświadczeń dotyczących próbek produktów.

Plan komunikatów. Strony te służą do zarządzania planami komunikatów (prezentacji dostarczanych użytkownikom będącym sprzedawcami przy użyciu komputera lub tabletu).

Pozycja planu komunikatów. Strony te służą do określania pozycji, które tworzą plan komunikatów.

Relacja pozycji planu komunikatów. Strony te służą do określania pozycji prezentacji, która zawiera opcjonalne informacje wspomagające podstawową pozycję planu komunikatów.

Procesy nauk biologicznych

Za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition można wykonać następujące zadania:

Śledzenie zdarzeń medycznych

Korzystając ze stron szkoleń medycznych, można planować i śledzić zdarzenia szkoleń medycznych. Zdarzenie szkolenia medycznego może być proste, jak sesja obiadowo-szkoleniowa w gabinecie lekarskim, lub złożone,

jak sesja seminariów lub spotkanie handlowe na poziomie krajowym. Więcej informacji o planowaniu i śledzeniu zdarzeń szkoleń medycznych znajduje się pod hasłem [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 477).

Planowanie biznesowe

Strony "Planowanie biznesowe" stanowią podstawę działań planowania biznesowego w branży farmaceutycznej. Można ustawić cele i zadania dla podmiotów, osób kontaktowych i produktów. Te cele i zadania można połączyć z długoterminowymi planami strategicznymi, krótkoterminowymi zadaniami, hierarchicznymi planami podmiotów, planami kluczowych liderów opinii lub planami marek. Więcej informacji o zarządzaniu planami biznesowymi znajduje się pod hasłem [Planowanie biznesowe](#) (na stronie 265).

Przechwytywanie szczegółów dotyczących osób kontaktowych i podmiotów oraz planowanie wizyt handlowych

Korzystając z sekcji poświęconych działaniom dotyczącym wizyt handlowych na stronach "Szczegóły osoby kontaktowej" i "Szczegóły podmiotu", można przechwycić i zapisać więcej szczegółowych informacji o wizytach handlowych. Te strony zawierają listę wizyt handlowych i przedstawiają historię wizyt osoby kontaktowej lub podmiotu. Więcej informacji o korzystaniu ze stron osób kontaktowych znajduje się pod hasłem [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 212). Więcej informacji o korzystaniu ze stron podmiotów znajduje się pod hasłami [Podmioty](#) (na stronie 192) i [Praca z listami działań](#) (na stronie 128).

Planowanie wizyt handlowych

Przedstawiciele handlowi mogą prowadzić poprzedzające wizytę planowanie dla podmiotu, przeglądając powiązane relacje dotyczące osoby kontaktowej i podmiotu. Mogą również przeglądać najlepsze dla osoby kontaktowej czasy wizyt i ważną licencję lekarską osoby kontaktowej. To planowanie umożliwia przedstawicielom handlowym określenie następujących elementów:

- Produkty do objaśnienia
- Liczba próbek lub elementów promocyjnych do przekazania
- Osoba, której podpis należy uzyskać w celu zakończenia wizyty handlowej

Więcej informacji o tych zadaniach znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133), [Śledzenie najlepszych czasów wizyt](#) (zob. "[Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów](#)" na stronie 224), [Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny \(lekarza\)](#) (zob. "[Licencje stanowe osoby kontaktowej](#)" na stronie 483) i [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 141).

Przechwytywanie informacji o kliencie w celu uzyskania zgodności z wytycznymi wynikającymi z przepisów

Można przechwycić następujące informacje na temat wizyt u klientów:

- Szczegóły produktów
- Próbki przekazane klientom
- Pozycje promocyjne i edukacyjne przekazane klientom

- Przedyskutowane plany komunikatów
- Odpowiedzi na wiadomości
- Uzyskane podpisy klientów

Te informacje są zazwyczaj wymagane w celu uzyskania zgodności z przepisami Agencji ds. Żywności i Leków (FDA) lub podobnych agencji w innych krajach. Te informacje można zapisać na stronie "Lista działań dotyczących wizyty" rekordu zawierającego szczegóły osoby kontaktowej. Więcej informacji o stronach działań znajduje się w następujących tematach:

- [Kalendarz i działania](#) (na stronie 123)
- [Praca z listami działań](#) (na stronie 128)
- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133)

Zarządzanie próbkami

Administratorzy próbek mogą przeprowadzać procesy biznesowe, takie jak tworzenie okresów magazynowych, rekordów przydziałów i rekordów magazynu próbek dla przedstawicieli handlowych. Przedstawiciele handlowi mogą tworzyć raporty z kontroli magazynu zlecane przez administratora próbek i zamykać lub uzgadniać okresy magazynowe. Ponadto przedstawiciele handlowi mogą dostosowywać magazyny, dokonywać transferów próbek do wewnątrz i na zewnątrz i przekazywać próbki, tworząc w ten sposób transakcje dotyczące wydatku. Więcej informacji o tych zadaniach znajduje się pod hasłem [Zarządzanie próbkami](#) (na stronie 486).

Zarządzanie prezentacjami dla klientów

Organizacje handlowe i marketingowe mogą zarządzać zawartością swoich plików multimedialnych lub graficznych, tworzyć plany komunikacji i rozprowadzać te plany komunikacji wśród personelu działu sprzedaży bezpośredniej. Organizacje handlowe mogą następnie dostarczać dostosowane prezentacje klientom, przechwytyjąc automatycznie miary dotyczące odpowiedzi klientów. Te miary są następnie przekazywane organizacji marketingowej do analizy. Należy użyć aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition z aplikacją klienta offline. Klient jest wymagany do tworzenia prezentacji dla nabywców i przechwytywania miar dotyczących odpowiedzi nabywców. Do zarządzania zawartością prezentacji należy użyć aplikacji Personalized Content Delivery (PCD), typu oprogramowania do prezentacji handlowych. Więcej informacji o aplikacji PCD znajduje się pod hasłem [Dostarczanie spersonalizowanej zawartości](#) (na stronie 547).

Zarządzanie analizami

Przedstawiciele handlowi, organizacja marketingowa, zespół zarządzający lub zespół administrujący w firmie farmaceutycznej może utworzyć w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers szczegółowy raport analityczny. Narzędzia "Historia wizyt", "Zdarzenia szkoleń medycznych" i "PCD" zawierają komponenty analityczne umożliwiające zarządzanie analizami w tych obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji o korzystaniu z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers znajduje się pod hasłami [Pulpity informacyjne](#) (na stronie 1057) i [Raporty](#) (na stronie 747).

Tworzenie zdarzeń integracji i reguł procesu Workflow

Zdarzenia integracji są obsługiwane w odniesieniu do następujących typów rekordów nauk biologicznych i typów rekordów powiązanych z naukami biologicznymi:

- Plan biznesowy
- Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny (lekarza)
- Okres magazynowy
- Magazyn próbek
- Partia próbek
- Transakcja dotycząca próbki
- Pozycja transakcji

Więcej informacji o zdarzeniach integracji i regułach procesu Workflow znajduje się pod hasłami [Zdarzenia integracji — informacje](#) (zob. "[Zdarzenia integracji - informacje](#)" na stronie 1620) i [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350).

Dokonywanie ocen działań

Jeśli administrator firmy skonfigurował skrypty oceny działań, będzie można dokonać ocen zadań, umówionych spotkań, wizyt lub zaplanowanych wizyt związanych z podmiotem lub osobą kontaktową. Więcej informacji o ocenach znajduje się pod hasłami [Konfigurowanie skryptów oceny](#) (zob. "[Konfigurowanie skryptów ocen](#)" na stronie 1633) i [Korzystanie ze skryptów oceny działań](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen działania](#)" na stronie 152).

Dodawanie rejestrów do typów rekordów nauk biologicznych

Rejestry są obsługiwane w odniesieniu do następujących typów rekordów nauk biologicznych i typów rekordów powiązanych z naukami biologicznymi:

- Przydział
- Plan biznesowy
- Raport z kontroli magazynowej
- Okres magazynowy
- Szkolenie medyczne
- Cele
- Partia próbek
- Transakcja dotycząca próbki

Można określić, który rejestr będzie domyślnie wyświetlany w selektorze rejestrów dla każdego typu rekordu. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie domyślnych rejestrów użytkownika według typu rekordu](#) (zob. "[Konfigurowanie domyślnych rejestrów według typu rekordu dla użytkownika](#)" na stronie 1239). Więcej ogólnych informacji o rejestrach znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).

Szkolenie medyczne

Strony zdarzeń szkoleń medycznych służą do planowania i śledzenia zdarzeń szkoleń medycznych.

Zdarzenie szkolenia medycznego może być proste, jak sesja w gabinecie lekarskim w przerwie na lunch, lub złożone, jak serie seminariów lub krajowe zgromadzenie handlowców.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o zdarzeniach szkoleń medycznych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"

Strona startowa "Zdarzenie szkolenia medycznego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania szkoleniami medycznymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zdarzenia szkolenia medycznego

Zdarzenie szkolenia medycznego tworzy się, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane zdarzenia szkolenia medycznego". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola zdarzenia szkolenia medycznego](#) (na stronie 481).

Praca z listami zdarzeń szkolenia medycznego

W sekcji "Listy zdarzeń szkolenia medycznego" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zdarzeń szkolenia medycznego.

Lista zdarzeń szkolenia medycznego	Filtry
Wszystkie zdarzenia szkoleń medycznych	Wszystkie zdarzenia posortowane alfabetycznie według nazwy zdarzenia
Wszystkie zdarzenia szkoleń medycznych w tym miesiącu	Zdarzenia, których statusem jest "Aktywne", "W toku" lub "Planowane", a data rozpoczęcia wypada w bieżącym miesiącu.

Lista zdarzeń szkolenia medycznego	Filtry
Wszystkie bieżące zdarzenia szkoleń medycznych	Zdarzenia spełniające oba poniższe warunki: <ul style="list-style-type: none"> Status = "Aktywne", "W toku" lub "Planowane" Data rozpoczęcia wypadu w okresie rozpoczynającym się 30 dni przed datą dzisiejszą i kończącym się 60 dni po dacie dzisiejszej.
Ostatnio utworzone zdarzenia szkoleń medycznych	Wszystkie zdarzenia, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych	Wszystkie zdarzenia, posortowane według daty modyfikacji
Moje zdarzenia szkoleń medycznych	Zdarzenia szkoleń medycznych mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zdarzeń szkoleń medycznych

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych" widoczne są zdarzenia ostatnio modyfikowane przez użytkownika.

Wyświetlanie zadań związanych ze zdarzeniami szkoleń medycznych

W sekcji "Zdarzenie szkolenia medycznego - powiązane zadania" wyświetlane są przypisane do bieżącego użytkownika zadania, posortowane według terminu realizacji i priorytetu. Zawiera ona ponadto następujące informacje:

- **Termin.** Termin wykonania zadania ustawiony przez bieżącego użytkownika lub przez kierownika.
- **Symbol strzałki.** Priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika (lub przez kierownika bieżącego użytkownika), taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.
- **Temat.** Tytuł zadania. Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączy.
- **Zdarzenie szkolenia medycznego.** Powiązane z zadaniem zdarzenie szkolenia medycznego.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego" może on dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zadania dot. szkoleń medycznych
- Ostatnio utworzone zdarzenia szkoleń medycznych
- Ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych
- Moje ostatnio utworzone zdarzenia szkoleń medycznych
- Moje ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego"

- 1 Na stronie startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zdarzenie szkolenia medycznego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączy "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zdarzeń szkoleń medycznych są zawarte w następujących tematach:

- [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 477)
- [Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych](#) (na stronie 479)
- [Pola szkolenia medycznego](#) (zob. "[Pola zdarzenia szkolenia medycznego](#)" na stronie 481)

Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych

Informacje o zdarzeniach szkoleń medycznych można znaleźć pod hasłami:

- [Śledzenie zaproszonych na zdarzenia szkoleń medycznych](#) (na stronie 480)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)

- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z rekordami](#) (na stronie 35)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)

UWAGA: Nie można edytować ani kasować zdarzeń szkoleń medycznych o statusie "Zakończone".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zdarzeń szkoleń medycznych są zawarte w następujących tematach:

- [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 477)
- [Pola zdarzenia szkolenia medycznego](#) (na stronie 481)
- [Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"](#) (na stronie 477)

Śledzenie zaproszonych na zdarzenia szkoleń medycznych

Istnieje możliwość śledzenia zaproszonych na zdarzenie szkolenia medycznego i przechowywania opinii o zaproszeniu na zdarzenie.

Jak śledzić zaproszonych na zdarzenie szkolenia medycznego

- 1 Wybrać szkolenie medyczne.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów szkolenia medycznego są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły zdarzenia szkolenia medycznego":

- Nacisnąć przycisk "Dodaj" na pasku tytułu "Zaproszeni", aby dodać zaproszonych do zdarzenia.

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Zaproszeni" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).

- Kliknąć na łączu "Edytuj" na pasku tytułu "Zaproszeni", aby aktualizować status, szczegóły sesji i komentarze związane z istniejącym zaproszonym.

- 3 Na stronie "Zaproszeni" wprowadzić aktualizowane informacje:

- a** Kliknąć na ikonie "Wyszukaj" znajdującej się w kolumnie "Nowa osoba kontaktowa".
 - b** W oknie "Wyszukiwanie" utworzyć nową osobę kontaktową lub wybrać istniejącą osobę, która zostanie dodana jako zaproszony.
 - c** Na stronie "Zaproszeni" wybrać status.
- Informacje "Typ" i "Sprzedaż OPR" są przenoszone z rekordu osoby kontaktowej.

4 Zapisać rekord.

Pola zdarzenia szkolenia medycznego

Strona "Zdarzenie szkolenia medycznego - edycja" umożliwia dodanie zamiaru lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego szkolenia medycznego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do szkolenia medycznego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zdarzenie szkolenia medycznego — informacje szczegółowe	
Nazwa	Nazwa zdarzenia. Limit 50 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Lokalizacja	Limit 100 znaków.
Data rozpoczęcia	Domyślnie bieżąca data i godzina. Domyślnie pole wymagane.
Data zakończenia	Domyślnie godzina później niż bieżąca data i godzina. Domyślnie pole wymagane.
Data potwierdzenia	Planowana data wysłania potwierdzenia o zdarzeniu do osób zaproszonych.
Status	Status zdarzenia medycznego. Wartości domyślne: Aktywne, Anulowane, Zakończone, W toku, Nieaktywne lub Planowane. UWAGA: Zdarzenie medyczne o statusie "Zakończone" staje się zdarzeniem tylko do odczytu.
Typ	Typ zdarzenia medycznego. Limit 30 znaków. Wartości domyślne: CD-ROM - prezentacja, Konferencja, Pokaz w szpitalu, Klub prasowy, Nauka podczas lunchu, Spotkanie, Obchód, Seminarium, Sympozjum, Targi i Handel.
Budżet.	Kwota budżetu w walucie podanej przez bieżącego użytkownika (domyślnie jest to waluta używana w systemie). Administrator ustawia walutę za pomocą pola "Waluta działania". Pole to nie jest eksponowane w domyślnym układzie strony,

Pole	Opis
	lecz administrator może je wyeksponować w układzie niestandardowym.
Maks. liczba uczestników	Maksymalna liczba uczestników, którzy mogą brać udział w tym zdarzeniu.
Produkt	Produkt, który ma zostać uwypuklony podczas zdarzenia. Można wybrać produkt lub kategorię produktu, lecz nie oba te ustawienia. Aby dodać produkty, administrator firmy przechodzi do strony administrowania i wybiera "Zarządzanie zawartością".
Kategoria produktu	Kategoria produktu, która ma zostać uwypuklona podczas zdarzenia. Można wybrać produkt lub kategorię produktu, lecz nie oba te ustawienia. Aby dodać kategorie produktów, administrator firmy przechodzi do strony administrowania i wybiera "Zarządzanie zawartością".
Punkty CME	Liczba punktów CME (Continuing Medical Education) przypisanych do tego zdarzenia.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Osoba przydzielona do tego rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Cel	Limit 500 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Szczegóły sesji	Szczegółowe informacje dotyczące sesji. Limit 500 znaków.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która dany rekord utworzyła lub zaktualizowała, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Generowane przez system.
Opis	Limit 250 znaków.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zdarzeń szkoleń medycznych są zawarte w następujących tematach:

- [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "Szkolenie medyczne" na stronie 477)
- [Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"](#) (na stronie 477)
- [Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych](#) (na stronie 479)

Licencje stanowe osoby kontaktowej

Strona "Licencja stanowa osoby kontaktowej" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie licencji stanowych (USA) osoby kontaktowej.

Licencja stanowa osoby kontaktowej zawiera szczegóły licencji lekarskiej na poziomie stanu (USA) lub innej jurysdykcji. Służy ona do zatwierdzania podpisów pod próbkami przekazywanymi przez przedstawiciela handlowego (na przykład medycznego przedstawiciela handlowego) osobie kontaktowej (na przykład lekarzowi). Lekarz ma wyłącznie jedną ważną licencję na jeden stan (USA) w danym okresie. Licencje zezwalające na praktykę lekarską są odnawialne. Jeśli wdrożenie odbywa się poza Stanami Zjednoczonymi, pole "Stan" nie jest wymagane.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej, karta "Licencja stanowa osoby kontaktowej" mogła zostać wyłączona z konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

Strona startowa "Licencja stanowa osoby kontaktowej" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie licencji stanowej osoby kontaktowej

Nową licencję stanową (USA) osoby kontaktowej można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola licencji stanowej osoby kontaktowej](#) (na stronie 485).

Praca z listami licencji stanowych osób kontaktowych

W sekcji "Listy licencji stanowych osób kontaktowych" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla licencji stanowych (USA) osób kontaktowych.

Lista licencji stanowych osób kontaktowych	Filtry
Wszystkie licencje stanowe osób kontaktowych	Wszystkie licencje stanowe (USA) osób kontaktowych widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych	Wszystkie licencje stanowe (USA) osób kontaktowych mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego

Lista licencji stanowych osób kontaktowych	Filtry
	użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych licencji stanowych osób kontaktowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych" są pokazywane licencje stanowe (USA) osób kontaktowych ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone licencje stanowe osób kontaktowych
- Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych
- Moje ostatnio utworzone licencje stanowe osób kontaktowych
- Moje ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

- 1 Na stronie startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Licencja stanowa osoby kontaktowej" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych

Zarządzać wspólnymi dla wielu typów rekordów licencjami stanowymi (USA) osób kontaktowych można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o licencjach stanowych (USA) osób kontaktowych są zawarte w następujących tematach:

- [Licencje stanowe osoby kontaktowej](#) (na stronie 483)
- [Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"](#) (na stronie 483)
- [Pola licencji stanowej osoby kontaktowej](#) (na stronie 485)

Pola licencji stanowej osoby kontaktowej

Strona "Licencja stanowa osoby kontaktowej - edycja" umożliwia dodanie licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

WSKAZÓWKA: Licencje stanowe (USA) osób kontaktowych można także edytować na stronach "Lista licencji stanowych osób kontaktowych" i "Szczegóły licencji stanowej osoby kontaktowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, na przykład mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

Pole	Opis
Osoba	Osoba kontaktowa przypisana do tego rekordu licencji stanowej (USA), zazwyczaj lekarz lub przedstawiciel firmy farmaceutycznej. Aby wybrać

Pole	Opis
kontaktowa	osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Numer licencji	Numer licencji osoby kontaktowej, na przykład "PS4231732" (pole wymagane).
Stan	Stan (USA) lub inna jurysdykcja powiązana z numerem licencji. Aby wybrać stan (na przykład <i>NJ</i> w przypadku New Jersey), należy użyć listy wyboru. UWAGA: Jeśli jurysdykcja nie dotyczy terytorium Stanów Zjednoczonych, pole to nie jest wymagane.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia licencji (DD/MM/RRRR), na przykład 31/10/2009. Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Status	Status licencji ("Aktywna" lub "Nieaktywna"). Aby wybrać status, należy użyć listy wyboru.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące licencji stanowych (USA) osób kontaktowych są zawarte w następujących tematach:

- [Licencje stanowe osoby kontaktowej](#) (na stronie 483)
- [Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"](#) (na stronie 483)
- [Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych](#) (na stronie 485)

Zarządzanie próbkami

Większość głównych firm farmaceutycznych w ramach zwykłych działań związanych ze sprzedażą u klienta oferuje darmowe próbki pracownikom służby zdrowia. W Stanach Zjednoczonych dystrybucja próbek podlega regulacjom Agencji ds. Żywności i Leków (FDA) i musi być uzgadniana przynajmniej raz rocznie. W tym temacie opisano, w jaki sposób można zarządzać elektronicznym magazynem próbek i towarów promocyjnych i prowadzić go przy użyciu funkcji zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand. Administratorzy mogą konfigurować magazyn próbek, prowadzić go, a także monitorować dostawy, transfery, przyjęcia, rozbieżności, korekty i kontrole stanów magazynowych. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby śledzić elektroniczny magazyn zapasów próbek, zarządzać transfery próbek, potwierdzać przyjęcia transferów próbek oraz korygować salda magazynowe do celów uzgadniania.

Zarządzanie próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwala administratorom próbek i przedstawicielom handlowym mierzyć i monitorować przepływ próbek na wszystkich poziomach organizacji. Więcej informacji o różnicach między zadaniami wykonywanymi przez administratorów próbek i użytkowników znajduje się w poniższym temacie.

Scenariusz zarządzania próbkami

W tym temacie przedstawiono przykład obrazujący proces przeprowadzany przez administratora próbek i przedstawicieli handlowych (użytkowników), którzy przekazują próbki pracownikom służby zdrowia. Każda firma może realizować własny proces, zależnie od potrzeb biznesowych.

Firma farmaceutyczna planuje wprowadzenie na rynek nowych produktów. Administrator próbek, w celu skonfigurowania magazynu próbek, dodaje produkty do bazy danych, przypisuje numery partii, przydziela próbki przedstawicielom handlowym i dokonuje transferu próbek do kierowników i przedstawicieli handlowych w terenie. Przedstawiciele handlowi spotykają się następnie z lekarzami z obsługiwanych przez siebie obszarów i przekazują nowe próbki. Kierownictwo firmy wymaga, by po upływie miesiąca wszyscy przedstawiciele handlowi uzgodnili stany posiadanych przez siebie próbek. Przedstawiają oni wtedy ostateczne rozliczenie każdego rekordu magazynu i rozpoczyna się nowy okres magazynowy. Przedstawiciel handlowy, przeprowadzając uzgadnianie, może następnie stwierdzić niezgodności w magazynie. Po dokonaniu niezbędnych korekt pomyślnie wykonuje uzgodnienie i oznacza magazyn jako zakończony i uzgodniony.

W tym scenariuszu administratorzy próbek są odpowiedzialni za magazyn próbek firmy i jego zgodność z wytycznymi i regulacjami prawnymi. Rola ta nakłada na nich odpowiedzialność za utworzenie głównego magazynu próbek i transfer próbek do wszystkich użytkowników. Użytkownicy po otrzymaniu przesyłki przesyłają dowód przyjęcia lub potwierdzenie stanu magazynu. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie wprowadza otrzymane próbki do wykazu stanu magazynowego.

W tym scenariuszu przedstawiciel handlowy, kierownik przedstawicieli handlowych oraz administrator próbek mogą monitorować rozbieżności między liczbą próbek wysłanych i odebranych.

Procedury administracyjne

Administratorzy próbek muszą mieć przypisane obowiązki administracyjne w module zarządzania próbkami aplikacji Oracle CRM On Demand, co pozwala im wykonywać następujące zadania:

- Definiowanie próbek jako produktów i dodawanie ich do bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji na temat konfigurowania produktów dla firmy znajduje się pod hasłem [Zarządzanie zawartością](#) (na stronie 1625).
- Jeśli organizacja do celu śledzenia próbek używa numerów partii, należy definiować numery partii i przypisywać je do produktów próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Partie próbek](#) (na stronie 538).
- Konfiguracja magazynu próbek. Każdy rekord w magazynie próbek zawiera informacje dla przedstawicieli handlowych dotyczące produktu sklasyfikowanego jako przeznaczony do użycia w procesie przekazania próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Magazyn próbek](#) (na stronie 500).
- Konfiguracja przydziałów i przydzielenie próbek przedstawicielom handlowym. Rekord przydziału określa przedział czasu, w którym produkty próbek są dostarczane przedstawicielom handlowym w celu rozprowadzenia ich w klinikach, szpitalach lub wśród lekarzy w trakcie wizyt związanych z przekazywaniem próbek. Rekord przydziału określa także ograniczenia powiązane z próbkami (na przykład maksymalną ilość, której przekazanie jest dozwolone podczas jednej wizyty). Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przydziały](#) (na stronie 533).
- Konfiguracja okresu magazynowego, czyli zdefiniowanego okresu, w obrębie którego możliwe jest śledzenie ruchu próbek i pozycji promocyjnych. Administratorzy i przedstawiciele handlowi w trakcie trwania okresu magazynowego wykonują wszystkie spisy wstępne, śródkresowe spisy kontrolne, końcowe spisy kontrolne, a także tworzą raporty i uzgodnienia. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Okres magazynowy](#) (na stronie 489).

- Transfer próbek do użytkowników w terenie. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 513).
- Monitorowanie działań związanych z próbkami. Monitorowane działania obejmują przekazywanie próbek, transfery próbek między pracownikami i centralą, sprawdzanie stanów magazynowych użytkowników oraz korekty stanów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Monitorowanie działań dotyczących próbek](#) (na stronie 524).
- Przechowywanie podpisów elektronicznych. Podpisy elektroniczne są przechwytywane przez aplikację Oracle CRM On Demand i zapisywane w bazie danych Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o podpisach znajduje się pod hasłem [Sprawdzanie podpisów elektronicznych](#) (na stronie 522).

Procedury użytkowników

Użytkownicy to przedstawiciele handlowi, którzy rozprowadzają próbki wśród pracowników służby zdrowia. Wykonują oni następujące zadania:

- Potwierdzenie przyjęcia magazynu próbek (tzn. transferu próbek). Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 502).
- Transfer próbek do innych użytkowników lub z powrotem do centrali. Przedstawiciele handlowi mogą wymieniać próbki między sobą i zwracać je (na przykład w przypadku utraty ważności) do centrali. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 513).
- Przekazywanie próbek klientom podczas spotkań. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przekazywanie próbek podczas wizyt handlowych](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 520).
- Wykonywanie w razie potrzeby śródkresowych spisów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zlecanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "[Zlecanie śródkresowego spisu magazynu](#)" na stronie 496).
- Zamykanie w razie potrzeby okresów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497).
- Wyjaśnianie wszelkich rozbieżności w rekordach magazynowych poprzez wykonanie korekt stanu magazynowego i wprowadzenie innych transakcji. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Korygowanie transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 516), [Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek](#) (na stronie 518), [Przeglądanie transakcji wydatków](#) (zob. "[Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#)" na stronie 518).
- Uzgadnianie w razie potrzeby stanów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Proces uzgadniania magazynu](#) (na stronie 502).

Wymagania odnoszące się do zarządzania próbkami

W odniesieniu do administratorów i użytkowników stosowane są następujące wymagania:

- **Administratorzy.** Aby możliwe było zarządzanie próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand, administratorzy muszą wcześniej zdefiniować produkty. Więcej informacji na temat konfigurowania produktów dla firmy znajduje się pod hasłem [Zarządzanie zawartością](#) (na stronie 1625).
- **Użytkownicy.** Przed przekazaniem próbek użytkownicy muszą mieć powiązany rekord przydziału dla tych próbek, muszą też potwierdzić ich przyjęcie. Więcej informacji o przydziałach i potwierdzeniach znajduje się pod hasłami [Przydziały](#) (na stronie 533) i [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 502).

Przed rozpoczęciem. Przegląd ról użytkownika:

- Wykonywać wszystkie procedury administracyjne mogą tylko osoby, których role użytkownika mają przypisane obowiązki administracyjne i które zawierają uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach", "Korekta próbek" oraz "Podpis".
- Wykonywać wszystkie procedury użytkowników mogą tylko osoby, których role użytkownika zawierają uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Okres magazynowy

Strony "Okres magazynowy" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie okresów magazynowych. *Okres magazynowy* jest zdefiniowany jako okres, w którym można śledzić wszystkie przesunięcia próbek lub elementów promocyjnych (przekazania próbek, odbiory, transfery i korekty stanu magazynowego). Okres magazynowy jest definiowany przez administratora próbek dla firmy klienta. Służy do organizacji pracy personelu działu sprzedaży za pomocą miar planowania i oceny.

Administratorzy próbek i przedstawiciele handlowi wykonują w okresie magazynowym wszystkie spisy wstępne, śródkresowe spisy kontrolne, końcowe spisy kontrolne i uzgodnienia.

- **Spis wstępny.** Spis wstępny jest wykonywany przez przedstawiciela handlowego po otrzymaniu nowego towaru magazynowego. Przedstawiciele handlowi muszą fizycznie policzyć wszystkie otrzymane próbki i potwierdzić ich posiadanie. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Potwierdzanie odbioru magazynu próbek](#) (zob. "Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek" na stronie 502)
- **Śródkresowy spis kontrolny.** Administrator próbek może zażądać w dowolnej chwili wykonania śródkresowego spisu kontrolnego i złożenia raportu. Śródkresowy spis kontrolny jest często wykonywany w szczególnych przypadkach, gdy wystąpi działanie, które może prowadzić do oszustwa, lub gdy wydaje się, że podczas śledzenia magazynu występuje problem dotyczący procesu. Stanowi ono punkt kontrolny dla administratora próbek. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Żądanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "Zlecanie śródkresowego spisu magazynu" na stronie 496).
- **Końcowy spis kontrolny** Administrator próbek wystosowuje żądanie wykonania końcowego spisu kontrolnego. W takim przypadku zbliża się koniec okresu magazynowego i wszystkie próbki muszą zostać zaksięgowane. Przedstawiciel handlowy musi dokonać inwentaryzacji i zapisać w dzienniku końcową fizyczną liczbę każdej z próbek i przesłać raport z końcowego spisu kontrolnego. Aby utworzyć raport z kontroli, przedstawiciel handlowy może przejść do strony startowej "Raport z kontroli magazynu" i utworzyć nowy raport z kontroli magazynu. Przedstawiciel handlowy może również uruchomić automatyczne tworzenie raportu z końcowego spisu kontrolnego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497).
- **Uzgodnienie.** Po zakończeniu końcowego spisu kontrolnego przedstawiciel handlowy musi dokonać uzgodnienia stanu magazynowego. Do celów tego uzgodnienia wyniki śledzenia wewnętrznych transakcji dotyczących próbek są porównywane z końcową liczbą fizyczną. Wszystkie rozbieżności są rejestrowane. Jeśli nie istnieją rozbieżności, uzgodnienie jest udane, a okres magazynowy jest oznaczany jako uzgodniony. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego](#) (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 520) oraz [Uzgardnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 498).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat okresów magazynowych, karta "Okres magazynowy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Typy okresów magazynowych

Ponieważ uzgadnianie magazynu próbek może następować nawet raz w miesiącu, narzędzie Oracle CRM On Demand Samples Management umożliwia dokonywanie uzgadniania tak często, jak żąda tego administrator. W celu zapewnienia maksymalnej elastyczności udostępnia trzy typy okresów magazynowych.

Typy okresów magazynowych opisano w poniższej tabeli.

Okres magazynowy	Opis
Aktywny	Bieżący okres. Jest wyświetlany bez daty końcowej i nie jest uzgodniony. Można wprowadzić dowolny typ transakcji dotyczącej próbki, w tym dodawanie nowych produktów. Spisy magazynowe są odpowiednio korygowane.
Nieaktywny	Poprzedni nieuzgodniony okres. Jest dla niego wyświetlana data końcowa, ale nie został jeszcze uzgodniony. Można wprowadzić dowolny typ transakcji dotyczącej próbki, z wyjątkiem dodawania nowych produktów do magazynu. Transakcje wpływają na spisy magazynowe. Konfiguracja domyślna aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnia jeden nieaktywny okres.
Uzgodniony	Poprzedni nieaktywny okres. Jest wyświetlany z datą końcową i został uzgodniony pomyślnie. W przypadku tego zablokowanego okresu magazynowego nie można dokonywać transakcji.

Konfiguracja domyślna zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnia trzy okresy nieuzgodnione: jeden okres aktywny i dwa nieaktywne. W danej chwili można mieć wiele okresów uzgodnionych, ale tylko jeden otwarty aktywny okres magazynowy.

Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"

Strona startowa "Okres magazynowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania okresami magazynowymi. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Okres magazynowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z okresami magazynowymi, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie okresu magazynowego

Tylko administrator próbek w firmie może utworzyć okres magazynowy. Przedstawiciele handlowi nie mogą ich tworzyć. Administrator próbek tworzy początkowy okres magazynowy dla każdego przedstawiciela handlowego, który używa aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników](#) (na stronie 1244) i [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36).

Praca z listami okresów magazynowych

W sekcji "Lista okresów magazynowych" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla okresów magazynowych.

Lista okresów magazynowych	Filtry
Wszystkie okresy magazynowe	Wszystkie okresy magazynowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe	Wszystkie okresy magazynowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich okresów magazynowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe" wyświetlane są okresy magazynowe, które były ostatnio modyfikowane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Okres magazynowy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Okres magazynowy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone okresy magazynowe
- Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe
- Moje ostatnio utworzone okresy magazynowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Okres magazynowy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Okres magazynowy"

- 1 Na stronie startowej "Okres magazynowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Okres magazynowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- [Okres magazynowy](#) (na stronie 489)
- [Pola okresu magazynowego](#) (na stronie 499)
- [Zarządzanie okresami magazynowymi](#) (na stronie 492)

Zarządzanie okresami magazynowymi

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie okresami magazynowymi znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 493)
- [Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 494)
- [Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego](#) (na stronie 494)
- [Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego](#) (na stronie 495)
- [Zlecanie śródokresowego spisu magazynu](#) (na stronie 496)
- [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497)
- [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 498)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- [Okres magazynowy](#) (na stronie 489)
- [Pola okresu magazynowego](#) (na stronie 499)
- [Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"](#) (na stronie 490)

Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego

Strona "Magazyn próbek - edycja" umożliwia administratorom dodanie pozycji linii magazynu próbek do okresu magazynowego w odniesieniu do przedstawiciela handlowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji linii magazynu próbek. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do magazynu próbek.

Przedstawiciele handlowi nie mogą dodawać ani kasować pozycji linii magazynu próbek w danym okresie magazynowym. Podczas wykonywania śródkresowych i końcowych spisów kontrolnych przedstawiciele handlowi muszą jednak modyfikować pole "Inwentaryzacja" w pozycji linii magazynu próbek w okresie magazynowym. Więcej informacji o spisach kontrolnych można znaleźć pod hasłami [Żądanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "[Zlecenie śródkresowego spisu magazynu](#)" na stronie 496) i [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497).

Przed rozpoczęciem. Aby można było dodawać pozycje linii magazynu próbek do okresu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać pozycję linii magazynu próbek do okresu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drażyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
- 2 W sekcji "Magazyn próbek" na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 3 Na stronie "Magazyn próbek - edycja" wypełnić wymagane pola, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Więcej informacji na temat pól na tej stronie można znaleźć pod hasłem [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 503).

UWAGA: Ta procedura jest przydatna podczas dodawania niewielkiej liczby produktów. W przypadku dodawania wielu rekordów magazynu zaleca się utworzenie pliku importu (składającego się z odpowiednich rekordów magazynu) i zlecenie administratorowi firmy wczytania danych do okresu magazynowego.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o magazynie próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Magazyn próbek](#) (na stronie 500)
- [Zarządzanie magazynem próbek](#) (na stronie 500)
- [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 503)

Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" służy do dodawania pozycji linii transakcji dotyczącej próbki do okresu magazynowego lub do aktualizowania szczegółów istniejącej pozycji linii transakcji dotyczącej próbki. Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" zawiera pełny zestaw pól używanych w przypadku transakcji dotyczącej próbki.

Przed rozpoczęciem. Aby można było dodawać transakcje dotyczące próbki do okresu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać transakcję dotyczącą próbki do okresu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
- 2 Na stronie "Okres magazynowy - szczegóły" nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Transakcja dotycząca próbki".
- 3 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" wypełnić wymagane pola. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbki są zawarte w następujących tematach:

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 508)
- [Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"](#) (na stronie 509)
- [Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 512)
- [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525)

Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego

Aby dodawać rejestry do aktywnego okresu magazynowego, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Po dodaniu rejestru do aktywnego okresu magazynowego, można go zmodyfikować lub usunąć. Procedura ta zakłada, że rejestr jest wyświetlany na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" jako pozycja powiązana. Więcej informacji o wyświetlaniu powiązanych pozycji znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów pozycji powiązanych](#) (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167).

Jak dodać rejestr do okresu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.

- 2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji "Rejestry".
- 3 W selektorze rejestrów wybrać rejestr, który ma być dodany do okresu magazynowego, po czym nacisnąć przycisk "OK".
Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).
- 4 W razie potrzeby można zamknąć okres magazynowy, naciskając przycisk "Zamknij".
W przypadku zamknięcia okresu magazynowego generowany jest raport z kontroli magazynowej oraz tworzony jest nowy okres magazynowy. Wszystkie informacje dotyczące magazynów próbek i rejestrów dołączone do zamkniętego okresu magazynowego są kopiowane do nowego okresu magazynowego i raportu z kontroli magazynowej. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497).

Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego

Strona "Raport z kontroli magazynu - edycja" umożliwia tworzenie raportu z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym lub aktualizowanie istniejącego raportu z kontroli magazynu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do raportu z kontroli magazynu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć raport z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak utworzyć raport z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drażyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć rekord żądanego okresu magazynowego.
- 2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Raporty z kontroli magazynu".
- 3 Na stronie "Raport z kontroli magazynu - edycja" wypełnić wymagane pola i nacisnąć przycisk "Zapisz".
Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola raportu z kontroli magazynu](#) (na stronie 506).

Raportu z kontroli magazynu nie można zmieniać po jego utworzeniu. Jeśli w raporcie z kontroli magazynu zostanie zauważony błąd, najpierw trzeba wykonać korektę stanu magazynowego w celu naprawienia błędu. Dopiero po przetworzeniu korekty stanu magazynu można wygenerować nowy raport z kontroli magazynu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- [Raport z kontroli magazynu](#) (na stronie 505)
- [Zarządzanie raportami z kontroli magazynu](#) (na stronie 505)
- [Pola raportu z kontroli magazynu](#) (na stronie 506)

Zlecenie śródkresowego spisu magazynu

Po powrocie do biura przedstawiciel handlowy jest zazwyczaj zobowiązany do wykonania inwentaryzacji. W tym celu wysyła żądanie śródkresowego spisu magazynu, który pozwala kontrolować magazyn próbek i przysyłać odpowiednie informacje do administratora próbek. Administrator próbek zwykle ustanawia wymóg fizycznej kontroli magazynu. Kontrola śródkresowa jest oparta na wytycznych firmowych. Śródkresowy spis kontrolny jest często wykonywany jako specjalna kontrola w przypadku wystąpienia potencjalnego oszustwa lub problemu z procesem śledzenia magazynu. Spis stanowi punkt kontrolny wykorzystywany przez administratora próbek.

Inwentaryzację można wykonać w dowolnym momencie w trakcie aktywnego, nieuzgodnionego okresu magazynowego. W raporcie ze śródkresowego spisu magazynu są uwzględniane tylko aktywne okresy magazynowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wysłać żądanie śródkresowego spisu magazynu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak wysłać żądanie śródkresowego spisu magazynu

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drażyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć rekord okresu magazynowego, dla którego ma zostać wykonana kontrola.
- 2 Wprowadzić wartość w polu "Inwentaryzacja" dla każdej pozycji linii "Magazyn próbek".
Wartości wprowadzane w polu "Inwentaryzacja" muszą odpowiadać rzeczywistej ilości każdego produktu.
- 3 Nacisnąć przycisk "Spis śródkresowy".
Podejmowane są następujące działania:
 - Wartość w polu "Ostatnia inwentaryzacja" jest zmieniana na ilość fizyczną przed wprowadzeniem bieżącej ilości fizycznej. W ten sposób można sprawdzić poprawność i porównać stare wartości z nowymi.
 - Tworzony jest nowy raport z kontroli magazynu, do którego skopiowane zostaną wszystkie pozycje linii z bieżącego magazynu.
 - Bieżący okres magazynowy pozostaje otwarty.

UWAGA: Przycisk "Spis śródkresowy" jest dostępny wyłącznie w odniesieniu do aktywnych okresów magazynowych.

Zamykanie okresu magazynowego

Z chwilą zamknięcia okresu magazynowego przedstawiciel handlowy musi dokonać inwentaryzacji i zapisać w dzienniku końcową fizyczną liczbę każdej z próbek, a następnie przesłać końcowy raport z kontroli. Przedstawiciel handlowy przesyła końcowy spis kontrolny (według produktów lub numerów partii) przez zamknięcie okresu magazynowego. Zamykając okres magazynowy, użytkownik uruchamia proces generowania raportu z kontroli magazynu. Zamknąć można jedynie aktywne okresy magazynowe.

Zamknięcie okresu magazynowego stanowi również ważny etap [procesu uzgadniania magazynu](#) (zob. "[Proces uzgadniania magazynu](#)" na stronie 502).

Przed rozpoczęciem. Aby można było zamknąć okres magazynowy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zamknąć okres magazynowy

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć rekord okresu magazynowego, który ma zostać zamknięty.
 - 2 Wprowadzić wartość w polu "Inwentaryzacja" dla każdej pozycji linii "Magazyn próbek".
Wartości wprowadzane dla poszczególnych produktów w polu "Inwentaryzacja" muszą odpowiadać faktycznym ilościom na stanie.
 - 3 Nacisnąć przycisk "Zamknij".
Naciśnięcie przycisku "Zamknij" wywołuje następujące działania:
 - Okres magazynowy, który został otwarty w kroku 1, zostaje zamknięty przez przypisanie daty końcowej okresu magazynowego oraz utworzony zostaje nowy okres magazynowy zawierający wszystkie rekordy obecne w starym okresie magazynowym.
 - Wartości z pola "Inwentaryzacja" (w rekordach "Magazyn próbek") w poprzednim okresie magazynowym zostają skopiowane do pola "Saldo początkowe" (w odpowiednich rekordach "Magazyn próbek") nowego okresu magazynowego.
 - Wszystkie próbki, które nie utraciły ważności, zostają skopiowane ze starego okresu magazynowego do nowego okresu magazynowego.
 - Wszelkie próbki, które utraciły ważność, lecz ich liczba jest większa od zera, zostają skopiowane ze starego okresu magazynowego do nowego okresu magazynowego.
 - Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane ze starym okresem magazynowym zostają skopiowane do nowego okresu magazynowego.
 - Zostaje utworzony raport z kontroli magazynowej. Wszelkie informacje dotyczące magazynów próbek i rejestrów powiązane ze starym okresem magazynowym zostają skopiowane do nowego raportu z kontroli magazynowej.
- UWAGA:** Jeśli status okresu magazynowego jest inny niż "Aktywny" lub jeśli w którymkolwiek z rekordów magazynu próbek pole "Inwentaryzacja" jest puste, to po naciśnięciu przycisku "Zamknij" wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- 4 Należy wówczas wrócić do strony "Lista okresów magazynowych" i utworzyć ten sam rekord okresu magazynowego co w kroku 1.

Należy zauważyć, że jako obiekt podrzędny dla zamkniętego okresu magazynowego utworzony zostaje raport z kontroli magazynu. Zawiera on zapis chwilowego stanu rekordów magazynowych i końcowy wynik inwentaryzacji z chwili zamknięcia okresu magazynowego. Raport z kontroli magazynu i powiązane z nim rekordy są zablokowane i nie można ich modyfikować. Pozostają jako historyczny ślad kontrolny dla administratora próbek.

Uzgadnianie okresu magazynowego

Wymagane jest, aby przedstawiciele handlowi uzgadniali powierzone im próbki przynajmniej raz w roku. Uzgadnianie można rozpocząć w różnym czasie w ciągu roku, ale tylko w odniesieniu do tych okresów magazynowych, które zostały zamknięte. Zanim będzie można w pełni uzgodnić okres magazynowy, wszystkie transakcje z nim powiązane muszą zostać zakończone.

Uzgadnianie okresu magazynowego to ostatni etap [procesu uzgadniania magazynu](#) (zob. "[Proces uzgadniania magazynu](#)" na stronie 502).

Przed rozpoczęciem. Aby można było uzgodnić okres magazynowy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak uzgodnić okres magazynowy

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drażyć w dół pole "Data początkowa", aby utworzyć okres magazynowy, który ma być uzgodniony.

Otwarty przez użytkownika okres magazynowy musi zostać zamknięty. Okres można uzgodnić jedynie wtedy, gdy nie ma różnicy pomiędzy stanem wynikającym z inwentaryzacji a wartością obliczoną przez aplikację Oracle CRM On Demand oraz gdy w okresie magazynowym nie istnieją transakcje oczekujące.

- 2 Nacisnąć przycisk "Uzgodnij".

Jeśli spełniony jest jeden z poniższych warunków, wyświetlany jest komunikat o błędzie.

- Istnieją powiązane z okresem magazynowym transakcje, które mają status "W toku".
- Istnieją wcześniejsze okresy magazynowe, które są nadal otwarte.
- Odchylenie wykracza poza dopuszczalny zakres. Obecnie wartość odchylenia wynosi zero.

- 3 Cofnąć się do strony "Lista okresów magazynowych" i utworzyć ten sam okres magazynowy, który został otwarty w kroku 1. Jeśli uzgadnianie powiodło się, znacznik "Uzgodniony" jest zaznaczony.

UWAGA: Przed uzgadnianiem użytkownicy końcowi muszą utworzyć transakcje transferu w odniesieniu do próbek przekazywanych w danym okresie innemu przedstawicielowi lub zwracanych do centrali. Użytkownicy mobilni muszą również przed przesłaniem spisu magazynu zsynchronizować swoją lokalną bazę danych z bazą danych serwera. Synchronizacja ta jest ważna, jeśli użytkownicy rejestrują próbki otrzymane w poprzednim okresie lub jeśli rejestrują próbki otrzymane w okresie, który jest jeszcze aktywny.

Pola okresu magazynowego

Strona "Okres magazynowy - edycja" umożliwia dodanie okresu magazynowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego okresu magazynowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do okresu magazynowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące okresu magazynowego można także edytować na stronach "Lista okresów magazynowych" i "Szczegóły okresu magazynowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól okresu magazynowego. Większość tych pól dostępnych jest dla przedstawicieli handlowych tylko do odczytu, ale mogą je edytować administratorzy próbek. Wartości pól "Aktywny" i "Uzgodniono" ustawiane są automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand odpowiednio do tego, czy okres magazynowy został zamknięty i czy rozbieżności zostały uzgodnione.

Pole	Opis
Data początkowa	Data rozpoczęcia tego okresu magazynowego.
Data końcowa	Data zakończenia tego okresu magazynowego.
Aktywny	<p>To pole wyboru ustawiane jest automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Wskazuje ono, czy okres magazynowy jest aktywny czy zamknięty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole wyboru jest zaznaczone, okres magazynowy jest obecnie aktywny. Wszystkie na bieżąco dostarczane próbki i materiały promocyjne są przetwarzane w ramach tego aktywnego okresu magazynowego. ■ Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, okres magazynowy jest zakończony lub został zamknięty i jest nieaktywny. <p>Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 497).</p>
Właściciel	Właściciel okresu magazynowego.
Utworzono	Data utworzenia i użytkownik, który utworzył okres magazynowy.
Zmodyfikowano	Data ostatniej modyfikacji i użytkownik, który zmodyfikował okres magazynowy.
Uzgodniony	<p>Aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia to pole wyboru automatycznie. Wskazuje ono, czy uruchomienie procesu uzgadniania powiodło się dla tego okresu magazynowego:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole jest zaznaczone, uzgadnianie dla tego okresu magazynowego zostało przeprowadzone w pełni bez żadnych rozbieżności. Okres ten jest nieaktywny i zablokowany. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, uzgadnianie dla tego okresu magazynowego nie powiodło się. <p>Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Uzgadnianie okresu</p>

Pole	Opis
	magazynowego (na stronie 498).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- [Okres magazynowy](#) (na stronie 489)
- [Zarządzanie okresami magazynowymi](#) (na stronie 492)
- [Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"](#) (na stronie 490)

Magazyn próbek

Strony magazynu próbek umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów magazynu próbek.

Rekord *magazynu próbek* informuje przedstawiciela handlowego o produkcie, który został zaklasyfikowany jako spełniający warunki konieczne do przekazania go jako próbki. Administrator próbek zatwierdza produkt i przypisuje pewną jego ilość przedstawicielowi handlowemu. Przedstawiciel handlowy może zatrzymać próbkę do czasu, gdy możliwe będzie udostępnienie jej zatwierdzonym lekarzom, klinikom i szpitalom. Rekord magazynu próbek może zostać zdefiniowany na poziomie produktu lub partii próbek. Zasady określające, jaka ilość może zostać przekazana danej osobie kontaktowej, przechowywane są w rekordzie przydziału dla tej próbki produktu. Rekord przydziału i rekord magazynu próbek służą do śledzenia procesu przeprowadzania wizyty handlowej oraz przekazania próbki lub pozycji promocyjnej.

Proces śledzenia rekordów magazynu próbek — informacje podstawowe

Kiedy administrator próbek realizuje wysyłki próbek do użytkowników w terenie, przedstawiciel handlowy musi potwierdzić odbiór magazynu próbek. Musi on fizycznie odebrać magazyn próbek, przeliczyć je i potwierdzić ich liczbę. Proces ten stanowi punkt wyjścia do procesu śledzenia magazynu próbek, a jego ostatecznym wynikiem jest uzgodnienie magazynu na zakończenie okresu magazynowego.

W czasie trwania okresu magazynowego kierownik ds. administrowania próbkami może zażądać od przedstawiciela handlowego wykonania kontroli magazynu. Wtedy przedstawiciel handlowy generuje raport z kontroli magazynu, wykorzystując rekordy magazynu próbek. Na zakończenie okresu magazynowego stan magazynu jest zliczany i zachowywany w rekordzie magazynu próbek, a pozostały stan magazynu kopiowany jest do nowego okresu magazynowego. Uzgadnianie okresu magazynowego ma na celu potwierdzenie, że stan magazynu jest zgodny z wyliczeniami uzyskanymi z przetworzenia rekordów transakcji dotyczących produktów. Zanim okres magazynowy uznany zostanie za *uzgodniony*, wszystkie rekordy muszą się zgadzać.

Zarządzanie magazynem próbek

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie magazynem próbek znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek](#) (na stronie 501)
- [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 502)

- [Proces uzgadniania magazynu](#) (na stronie 502)
- [Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 493)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o magazynie próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Magazyn próbek](#) (na stronie 500)
- [Poła magazynu próbek](#) (na stronie 503)

Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek

Na początku okresu magazynowego przedstawiciel handlowy może mieć *ilość n produktu x* . W trakcie okresu magazynowego przedstawiciel handlowy wykonuje różne zadania związane z transakcjami (na przykład transfery przychodzące, transfery wychodzące, przekazania próbek, korekty i potwierdzenia). Po rozpoczęciu i zakończeniu każdego zadania związanego z transakcją w aplikacji Oracle CRM On Demand jest aktualizowany bieżący spis dla produktu x .

Na podstawie działań związanych z transakcjami dotyczącymi próbek w aplikacji Oracle CRM On Demand jest przechowywany rekord aktualnej liczby wszystkich produktów przez obliczenie *saldo magazynowego przedstawiciela*. W celu obliczenia tego salda w aplikacji Oracle CRM On Demand jest brana pod uwagę ilość produktu x na początku każdego okresu magazynowego i są wykonywane następujące czynności:

- Dodanie potwierdzenia wysyłek
- Dodanie transakcji dotyczących próbek typu "Transfer przychodzący"
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Transfer wychodzący"
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Wydatek" (transakcja przekazania próbek)
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Zwrot"
- Dodanie lub odjęcie transakcji dotyczących próbek w zależności od typu korekty magazynowej i wartości w polu ilości. Wartość negatywna jest poprawna i oznacza stratę, kradzież lub błąd ludzki.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać uruchomiony spis magazynu próbek, na stronach "Szczegóły magazynu próbek" i "Magazyn próbek - edycja" musi być wyświetlane pole "Licznik systemowy".

Domyślnie pole to nie jest wyświetlane, należy więc skontaktować się z administratorem próbek, który skonfiguruje układ pól dla stron magazynu próbek. Więcej informacji o zarządzaniu polami znajduje się pod hasłem [Strona "Typ rekordu - dostosowanie aplikacji"](#) (zob. ["Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów"](#) na stronie 1138).

Jak wyświetlić ilość z ostatniej inwentaryzacji

1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.

2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" przejść do sekcji "Magazyn próbek".

Dla każdej pozycji linii magazynu próbek wartość w polu "Ostatnia inwentaryzacja" przedstawia ilość w magazynie w momencie przeprowadzenia ostatniego raportu z kontroli magazynu. Pole "Licznik systemowy" pokazuje początkową ilość próbek przekazaną przedstawicielowi handlowemu przez centralę. Więcej informacji o polach na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 503).

Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek

Odbiorca transakcji musi potwierdzić odbiór magazynu próbek, gdy administrator próbek prześle próbki użytkownikom końcowym bądź gdy użytkownicy końcowi wymienią próbki na inne lub zwrócą je do centrali. Odbiorca musi fizycznie otrzymać magazyn próbek, wykonać spis i potwierdzić liczbę otrzymanych próbek. Ten etap stanowi punkt wyjścia do śledzenia magazynu próbek i prowadzi do uzgodnienia magazynu próbek na zakończenie okresu magazynowego.

W ramach zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane elektroniczne przesunięcie magazynu próbek za pośrednictwem procesu [tworzenia transferu próbek](#) (zob. ["Tworzenie transferu próbek"](#) na stronie 513). Próbkę są przekazywane odbiorcy, który musi potwierdzić ich odbiór przed transferem nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzać pełny lub częściowy odbiór transferu próbek. Więcej informacji znajduje się w następujących tematach:

- [Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 514)
- [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 515)

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór magazynu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

UWAGA: Jeśli podczas potwierdzania odbioru magazynu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Proces uzgadniania magazynu

W tym temacie opisano sposób uzgadniania magazynu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" i "Korekta próbek".

- Należy spełnić następujące wymagania:
 - **Sprawdzić, czy poprzednie okresy magazynowe są uzgodnione.** Użytkownicy muszą uzgodnić poprzednie okresy magazynowe w porządku chronologicznym. Wymagane, jeśli konfiguracja firmy zezwala na więcej niż jeden nieaktywny, nieuzgodniony okres magazynowy.
 - **Potwierdzić odbiór transferów magazynu.** Użytkownicy muszą przesłać potwierdzenia wszystkich otrzymanych wysyłek magazynu próbek.
 - **Utworzyć transakcje transferu przekazanych próbek.** Użytkownicy muszą utworzyć transakcje transferu dotyczące wszystkich próbek przekazanych innemu przedstawicielowi lub zwróconych do centrali.
 - **Zsynchronizować dane z serwerem bazy danych.** Użytkownicy mobilni muszą zsynchronizować swoje lokalne bazy danych z bazą danych na serwerze przed przesłaniem spisu magazynowego. Wymagane, jeśli użytkownicy rejestrują próbki otrzymane w poprzednim okresie.

Ograniczenia obowiązujące podczas uzgadniania magazynu

Należy pamiętać o następujących ograniczeniach:

- Ilości przekazanych i otrzymanych próbek nie są uwzględniane w spisie magazynowym do czasu przesłania odpowiadających im rekordów.
- Okres magazynowy nie może być uzgodniony, jeśli istnieje rozbieżność między fizycznym i elektronicznym stanem magazynu. W przypadku rozbieżności trzeba dokonać korekty przed uzgodnieniem danego okresu magazynowego.

Aby dokonać uzgodnienia magazynu, należy wykonać następujące czynności:

- 1 [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497)
- 2 [Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego](#) (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 520)
- 3 [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 498)

Pola magazynu próbek

Strona "Magazyn próbek - edycja" umożliwia dodawanie nowych rekordów magazynu próbek do okresu magazynowego oraz aktualizację danych istniejących rekordów magazynu próbek. Zawiera ona pełny zestaw pól dotyczących magazynu próbek.

WSKAZÓWKA: Magazyn próbek można także edytować na stronach "Lista magazynów próbek" i "Szczegóły magazynu próbek". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól magazynu próbek.

Pole	Opis
Próbka	<p>Produkt powiązany z tym rekordem magazynu próbek.</p> <p>UWAGA: Podczas tworzenia nowego rekordu magazynu próbek w polu tym wolno wprowadzać wyłącznie produkty, które są skategoryzowane jako próbki (czyli produkty typu "Przekazane próbki").</p>
Nr partii	<p>Numer partii powiązany z wybranymi próbkami produktu. Pole opcjonalne.</p> <p>UWAGA: Dodając lub modyfikując rekord magazynu próbek, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać partię próbek. Wybrać można tylko te partie próbek, które są śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, w przypadku których zaznaczono pole wyboru "Zapasy wg partii"). Więcej informacji o partiach próbek znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 538) i Pola partii próbek (na stronie 541).</p>
Saldo otwarcia	Wstępna ilość otrzymana z centrali na początku okresu magazynowego.
Ostatnia inwentaryzacja	Ilość zapasów w chwili generowania ostatniego raportu z kontroli magazynu.
Inwentaryzacja	<p>Faktyczna ilość posiadanych zapasów. Wartość tę wprowadza przedstawiciel handlowy.</p> <p>UWAGA: Jest to jedyne pole, które może modyfikować przedstawiciel handlowy.</p>
Licznik systemowy	<p>Wstępna ilość przekazana przedstawicielowi handlowemu przez centralę. Więcej informacji o przeglądaniu bieżących stanów magazynu próbek znajduje się pod hasłem Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek (na stronie 501).</p> <p>UWAGA: Domyślnie pole "Licznik systemowy" nie jest wyświetlane na stronach szczegółów i edycji magazynu próbek, w związku z tym w celu skonfigurowania pola na stronach magazynu próbek należy skontaktować się z administratorem próbek.</p>
Różnica	<p>Różnica między wartościami w polach "Inwentaryzacja" i "Ostatnia inwentaryzacja".</p> <p>Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie uzupełnia to pole każdorazowo podczas zamykania okresu magazynowego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 497).</p>
Nr partii: Data ważności	Ustawiona data ważności partii. Data ta ma znaczenie w przypadku śledzenia rekordów magazynu próbek za pomocą partii próbek.
Nr partii: Data progowa	Wyliczona data wygaśnięcia partii. Wzór na obliczanie daty progowej partii jest następujący: "Data ważności" minus "Liczba dni do utraty ważności" równa się "Data progowa".
Utworzono	Data i godzina utworzenia oraz użytkownik, który utworzył ten rekord magazynu próbek.
Zmodyfikowano	Data i godzina modyfikacji oraz użytkownik, który ostatnio modyfikował ten

Pole	Opis
	rekord magazynu próbek.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące magazynów próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Magazyn próbek](#) (na stronie 500)
- [Zarządzanie magazynem próbek](#) (na stronie 500)
- [Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 493)

Raport z kontroli magazynu

Strony raportów z kontroli magazynu umożliwiają tworzenie i śledzenie raportów z kontroli magazynu.

Raport z kontroli magazynu generowany jest w aplikacji Oracle CRM On Demand po utworzeniu przez przedstawiciela handlowego śródkresowego lub końcowego spisu kontrolnego dla okresu magazynowego. Administratorzy i przedstawiciele handlowi mogą przeglądać uprzednio przesłane spisy magazynu (śródkresowe i końcowe) na stronie "Lista raportów z kontroli magazynu".

Raport z kontroli magazynu jest użytecznym narzędziem, za pomocą którego administratorzy ds. zgodności próbek mogą sprawdzać, czy próbki zostały właściwie rozprowadzone przez przedstawicieli handlowych. Raporty z kontroli magazynu pozwalają administratorom ds. zgodności spełnić pewne wymogi prawne na przestrzeni roku. Utworzonego raportu z kontroli magazynu nie można zmienić.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat raportów z kontroli magazynu, karta "Raport z kontroli magazynu" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Zarządzanie raportami z kontroli magazynu

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie kontrolą magazynu znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Zlecenie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "[Zlecenie śródkresowego spisu magazynu](#)" na stronie 496). Śródkresowy spis kontrolny to zlecenie spisu magazynowego i utworzenie raportu z kontroli magazynu.
- [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 497). Użytkownicy końcowi muszą spisać i zarejestrować ostateczną wersję inwentaryzacji każdej próbki i przesłać ostateczną wersję raportu z kontroli. Zamknięcie okresu magazynowego spowoduje automatycznie utworzenie ostatecznej wersji raportu z kontroli magazynu.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)

■ [Praca z listami](#) (na stronie 70)

■ [Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#) (na stronie 102)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

■ [Raport z kontroli magazynu](#) (na stronie 505)

■ [Pola raportu z kontroli magazynu](#) (na stronie 506)

■ [Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego](#) (na stronie 495)

Pola raportu z kontroli magazynu

Strona "Lista raportów z kontroli magazynu" umożliwia przeglądanie rekordów raportów z kontroli magazynu. Po wygenerowaniu lub utworzeniu raportu z kontroli magazynu nie ma możliwości jego edycji lub modyfikacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól raportu z kontroli magazynu.

Pole	Opis
Raport z kontroli magazynu — informacje kluczowe	
Typ	<p>Typ raportu z kontroli magazynu. W polu może znajdować się jedna z następujących wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Końcowy spis magazynowy. Tego typu raport z kontroli magazynu pozwala zamknąć okres magazynowy przez dokonanie i zarejestrowanie końcowej inwentaryzacji poszczególnych próbek. Zamykać można jedynie aktywne okresy magazynowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 497). ■ Śródkresowy spis magazynowy. Tego typu raport z kontroli magazynu pozwala dokonać inwentaryzacji w dowolnym momencie aktywnego, niezgodnionego okresu magazynowego. W przypadku śródkresowych spisów magazynowych pod uwagę brane są wyłącznie aktywne okresy magazynowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zlecanie śródkresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecanie śródkresowego spisu magazynu" na stronie 496).

Pole	Opis
Status	<p>Status raportu z kontroli magazynu opisuje stan rekordu i może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W toku. Pierwotny stan raportu z kontroli magazynu. ■ Przesłane. Raport z kontroli magazynu został przejrany przez przedstawiciela handlowego i przesłany do jego kierownika do zatwierdzenia. ■ Odrzucone. Raport z kontroli magazynu został przejrany przez kierownika przedstawiciela handlowego i odrzucony jako niekompletny lub niedokładny. ■ Zatwierdzone. Raport z kontroli magazynu został przejrany przez kierownika przedstawiciela handlowego i zatwierdzony jako poprawny zapis stanów magazynowych. ■ Anulowane. Raport z kontroli magazynu nie został poddany procedurze zatwierdzania i został anulowany.
Przyczyna	<p>Przyczyna, dla której raport z kontroli magazynu jest potrzebny. Pole może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Roczny. Opcję tę wybiera się, generując standardowy śródkresowy spis magazynowy dotyczący minionego roku. ■ Roczny - zamknięcie. Opcję tę wybiera się, generując standardowy końcowy spis magazynowy na dany rok. ■ Zlecony. Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek śródkresowy spis magazynowy. ■ Zlecony - zamknięcie. Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek końcowy spis magazynowy w terminie innym niż wynikający z upływu okresu magazynowego. ■ Specjalny - śródkresowy. Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek raport z kontroli magazynu. ■ Tygodniowy - śródkresowy. Opcję tę wybiera się, generując śródkresowy spis magazynowy za ostatni tydzień. ■ Miesięczny - śródkresowy. Opcję tę wybiera się, generując śródkresowy spis magazynowy za ostatni miesiąc. ■ Zakończenie - zamknięcie. Opcję tę wybiera się, jeśli nastąpiło zakończenie współpracy z przedstawicielem handlowym, a pozostałe stany magazynowe inwentaryzuje inna osoba.
Komentarz	Dodatkowe uwagi dotyczące raportu z kontroli magazynu.
Data raportu	Data wygenerowania raportu.
Data ukończenia	Data ostatecznego zatwierdzenia raportu.

Pole	Opis
Załącznik	<p>Jeśli na stronie dostępne jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do raportów z kontroli magazynowej. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza:</p>  <p>Do raportu z kontroli magazynowej można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do wczytania.</p> <p>Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku.</p> <p>Do każdego raportu z kontroli magazynowej można dołączyć tylko jeden plik.</p> <p>Instrukcje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 102).</p>
Okres magazynowy — informacje kluczowe	
Okres magazynowy	Okres magazynowy, z którym powiązany jest raport z kontroli.
Właściciel	Przedstawiciel handlowy, który tworzy raport z kontroli magazynu i jest właścicielem rekordów magazynu.
Utworzono	Użytkownik, data i godzina utworzenia raportu.
Zmodyfikowano	Użytkownik, data i godzina zatwierdzenia lub odrzucenia raportu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- [Raport z kontroli magazynu](#) (na stronie 505)
- [Zarządzanie raportami z kontroli magazynu](#) (na stronie 505)
- [Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego](#) (na stronie 495)

Transakcje dotyczące próbek

Strona "Transakcja dotycząca próbki" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie transakcji dotyczących próbek i powiązanych pozycji transakcji dotyczących próbek.

Transakcja dotycząca próbki to rekord dotyczący transferu próbki, odbioru, przekazania próbki lub korekty stanu magazynowego. Aplikacja Oracle CRM On Demand przypisuje każdemu rekordowi transakcji dotyczącej

próbki unikatowy identyfikator do celów śledzenia. Transakcje dotyczące próbek umożliwiają raportowanie i uzgadnianie wszystkich przesunięć próbek i pozycji promocyjnych pod koniec okresu magazynowego oraz prowadzenie spisu produktów w magazynie w danym okresie magazynowym. Każdy rekord transakcji dotyczącej próbki reprezentuje jedną transakcję, która może obejmować co najmniej jeden wpis pozycji linii (pozycji transakcji). Transakcje są powiązane z okresem magazynowym w zależności od daty transakcji. Wszystkie działania przekazania próbek i przekazania pozycji promocyjnych powodują wygenerowanie transakcji wydatku (transakcja przekazania próbek). Przekazanie magazynu do i z centrali, a także do i od przedstawicieli handlowych powoduje utworzenie dwóch rekordów transakcji:

- Jeden rekord *transferu wychodzącego* dotyczący jednostki wysyłającej próbkę
- Jeden rekord *transferu przychodzącego* dotyczący jednostki odbierającej próbkę

Przedstawiciele handlowi lub pracownicy centrali mogą tworzyć transakcje korekty dotyczące podmiotu w przypadku wystąpienia rozbieżności w magazynie spowodowanych stratami, kradzieżami, zwrotami lub błędami ludzkimi. Nie można zmieniać danych w transakcjach o statusie "Przesłane". W razie potrzeby wykonania zmian należy wygenerować nową korektę transakcji.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia transakcji dotyczących próbek, karta "Transakcja dotycząca próbki" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"

Strona startowa "Transakcja dotycząca próbki" stanowi punkt wyjścia do zarządzania transakcjami dotyczącymi próbek.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Transakcja dotycząca próbki". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z transakcjami dotyczącymi próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" oraz uprawnienie "Korekta próbek".

Tworzenie transakcji dotyczącej próbki

Nową transakcję dotyczącą próbki można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525).

Można utworzyć następujące typy transakcji dotyczących próbek:

- **Transakcje wysłane.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 513).
- **Transakcje korekty.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Dostosowanie transakcji dotyczących próbek](#) (zob. "Korygowanie transakcji dotyczących próbek" na stronie 516).

- **Transakcje utracone i znalezione.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Tworzenie utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek](#) (zob. "[Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek](#)" na stronie 518).

Nie można tworzyć poniższych typów transakcji dotyczących próbek, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie w przypadku przekazania próbek przez przedstawiciela handlowego podczas wizyty handlowej:

- **Transakcje dotyczące wydatku.** Istnieje możliwość wyświetlania transakcji dotyczących wydatku. Jeśli dla transakcji dotyczących wydatku wymagane są zmiany, należy utworzyć nową transakcję korekty stanu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatku](#) (zob. "[Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#)" na stronie 518).
- **Odebrane transakcje.** Odbiór próbek musi zostać potwierdzony przez użytkownika końcowego. Jeśli liczba próbek odebrana przez przedstawiciela handlowego będzie inna niż przesłana, w celu zarejestrowania rozbieżności będzie konieczne utworzenie transakcji korekty stanu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 502).

Praca z listami transakcji dotyczących próbek

W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla transakcji dotyczących próbek.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie transakcje dotyczące próbek	Wszystkie transakcje dotyczące próbek widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Transakcje korekty	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Korekta stanu magazynowego".
Transakcje dotyczące wydatku	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Wydatek".
Transakcje dotyczące rozbieżności	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, których statusem jest "Przetworzone z rozbieżnością".
Utracone transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Korekta stanu magazynowego" i których przyczyną jest "Utrata".
Odebrane transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
	typu "Transfer przychodzący".
Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Wysłane transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Transfer wychodzący".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich transakcji dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek" są wyświetlane transakcje dotyczące próbek, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Transakcje dotyczące próbek"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Transakcje dotyczące próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone transakcje dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek
- Moje ostatnio utworzone transakcje dotyczące próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Transakcja dotycząca próbki"

- 1 Na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Transakcja dotycząca próbki" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 508)
- [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525)
- [Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 512)

Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie przykładowymi transakcjami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 513)
- [Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 514)
- [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 515)
- [Korygowanie transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 516)
- [Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek](#) (na stronie 518)
- [Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatku](#) (zob. "[Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#)" na stronie 518)
- [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 519)
- [Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego](#) (zob. "[Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych](#)" na stronie 520)
- [Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#) (na stronie 520)
- [Sprawdzanie podpisów elektronicznych](#) (na stronie 522)
- [Monitorowanie działań dotyczących próbek](#) (na stronie 524)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#) (na stronie 102)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 508)
- [Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"](#) (na stronie 509)
- [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525)
- [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 531)

Tworzenie transferu próbek

Przekazanie próbek to wysłana transakcja typu "Transfer wychodzący" lub "Zwrot". Użytkownik tworzy transakcję "Przekazanie próbek" zawsze wtedy, gdy próbki produktu są wymieniane w obrębie firmy. Z procedury tej mogą korzystać:

- Administratorzy próbek w celu dokonywania wysyłek do użytkowników końcowych w terenie.
- Użytkownicy końcowi, aby wymieniać próbki między sobą.
- Użytkownicy końcowi, aby zwracać próbki do centrali.

Po przesłaniu przekazania próbek w aplikacji Oracle CRM On Demand odbiorca otrzymuje przekazanie próbek typu "Transfer przychodzący". Po potwierdzeniu przez odbiorcę otrzymania transakcji aplikacja Oracle CRM On Demand wprowadza nowe zapasy do spisu zapasów i zmniejsza liczbę rekordów zapasów nadawcy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć przekazanie próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak utworzyć rekord transferu wychodzącego lub zwrotu

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić typ transakcji na "Transfer wychodzący" lub "Zwrot".
 - **Transfer wychodzący.** Wskazuje, że użytkownik przekazuje próbki innemu użytkownikowi.
 - **Zwrot.** Wskazuje, że użytkownik zwraca próbki do centrali. Zwroty próbek dokonywane są zwykle z powodu upływu terminu ich ważności lub uszkodzenia produktów, które muszą zostać zniszczone.
- 3 Ustawić status na "W toku".
- 4 W polu "Transfer do" wpisać nazwisko osoby, która ma otrzymać próbkę.
- 5 Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" zgodnie z wymaganiami (więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525)), a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki](#) (zob. "[Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#)" na stronie 519).
- 7 W zależności od potrzeb, dodać lub zmodyfikować rejestry powiązane z rekordem.

8 Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Jeśli nie wystąpiły błędy, status nowej transakcji transferu wychodzącego lub zwrotu zmienia się na "W tranzycie", a aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie tworzy nowy rekord transakcji odbiorcy o typie transakcji "Transfer przychodzący" i statusie "W tranzycie".

Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane z transakcją transferu wychodzącego lub zwrotu zostają skopiowane do nowej transakcji odbiorcy.

Nowy rekord transakcji otrzymanej dziedziczy wszystkie pozycje linii pozycji transakcji z rekordu transakcji "Transfer wychodzący" lub "Zwrot".

Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwany elektroniczne przesunięcie magazynu próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 513). Próbkę są przekazywane do odbiorcy, który musi następnie potwierdzić ich odbiór, zanim w aplikacji Oracle CRM On Demand będzie mógł nastąpić transfer nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzać pełny odbiór transferu próbek, co opisano w poniższej procedurze, bądź częściowy odbiór transferu próbek, co opisano pod hasłem [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 515).

Jeśli podczas potwierdzania odbioru transferu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór transferu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak potwierdzić pełny odbiór transferu próbek

1 W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Odebrane transakcje".

2 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję, która ma zostać potwierdzona.

Otwierana transakcja musi być typu "Transfer przychodzący" i mieć status "W tranzycie".

3 Przejrzeć szczegóły transakcji i w sekcji "Pozycje transakcji" wprowadzić wartości w polach "Otrzymana ilość" odzwierciedlające liczbę otrzymanych próbek produktów.

Pole "Wysłana ilość" prezentuje liczbę wysłanych sztuk i jest polem tylko do odczytu.

4 Nacisnąć przycisk "Potwierdź".

Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych nie różnią się, status transakcji zmienia się na "Przetworzone", a pełny odbiór transferu próbek zostaje potwierdzony.

Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych różnią się, użytkownik może albo zamknąć transakcję z tą niezgodnością, albo pozostawić ją otwartą ze statusem "Częściowo odebrane". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 515).

UWAGA: Liczby przekazanych próbek nie pojawiają się w spisach magazynów użytkowników końcowych, dopóki użytkownicy ci nie potwierdzą przyjęcia próbek.

Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane elektroniczne przesunięcie magazynu próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 513). Próbki są przekazywane do odbiorcy, który musi następnie potwierdzić ich odbiór, zanim w aplikacji Oracle CRM On Demand będzie mógł nastąpić transfer nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzić pełny odbiór transferu próbek, co opisano pod hasłem [Zatwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#) (zob. "[Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#)" na stronie 514), lub częściowy odbiór transferu próbek, co opisano w poniższej procedurze.

Jeśli podczas potwierdzania odbioru transferu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór transferu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak potwierdzić częściowy odbiór transferu próbek

- 1 W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbek" nacisnąć przycisk "Odebrane transakcje".
- 2 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję, która ma zostać potwierdzona.
Otwierana transakcja musi być typu "Transfer przychodzący" i mieć status "W tranzycie".
- 3 Przejrzeć szczegóły transakcji i w sekcji "Pozycje transakcji" wprowadzić wartości w polach "Otrzymana ilość" odzwierciedlające liczbę otrzymanych próbek produktów.
Pole "Wysłana ilość" wskazuje liczbę pozycji wysłanych i jest polem tylko do odczytu.
- 4 Nacisnąć przycisk "Potwierdź".
Jeśli ilość otrzymana różni się od ilości wysłanej, pojawia się komunikat o błędzie, wskazujący na istnienie różnic w ilościach dotyczących transferu.
- 5 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć transakcję z rozbieżnością.
W takim przypadku transakcja zawierająca rozbieżność jest automatycznie generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand ze statusem "Przetworzone z rozbieżnością".
 - Nacisnąć przycisk "Anuluj", aby pozostawić transakcję otwartą ze statusem "Częściowo odebrane".
 Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych nie różnią się, status transakcji zmienia się na "Przetworzone", a pełny odbiór transferu próbek zostaje potwierdzony.

UWAGA: Ilości odnoszące się do transferu próbek nie znajdują odzwierciedlenia w spisach magazynów użytkowników końcowych, dopóki użytkownicy ci nie potwierdzą przyjęcia próbek.

Korygowanie transakcji dotyczących próbek

Przedstawiciele handlowi powinni śledzić magazyn i upewniać się, że każda próbka jest rozliczana podczas uzgadniania. Funkcja korekty pozwala administratorom próbek i użytkownikom na korektę stanów magazynowych próbek przez korektę poprzednich transakcji dotyczących próbek (transakcji, które zostały już przetworzone). Najczęstsze przyczyny korekty poprzednich transakcji dotyczących próbek to utrata lub kradzież produktu lub błędy przy zliczaniu próbek czy wprowadzaniu danych. Użytkownik może dodawać produkty lub korygować ilości wszystkich typów transakcji dotyczących próbek (transfer, utrata, kradzież, odbiór, przekazanie próbki, wydatek itd.). Użytkownik może korzystać z korekt w celu uzgadniania pierwotnej ilości z rekordu administratora próbek z ich ilością po inwentaryzacji przeprowadzonej przez przedstawiciela handlowego.

Użytkownik może dokonywać korekty dowolnej transakcji dowolnego typu o statusie transakcji "Przetworzone". Po przetworzeniu istniejącej transakcji nie można jej korygować ponownie. W tym celu należy utworzyć nowy rekord korekty magazynowej. Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

- [Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 516)
- [Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 517)

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć korekty (transakcje dotyczące próbki typu "Korekta stanu magazynowego"), rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego

Użytkownik może dokonywać korekty dowolnej transakcji dowolnego typu o statusie transakcji "Przetworzone". Po przetworzeniu istniejącej transakcji nie można jej korygować ponownie. W tym celu należy utworzyć nowy rekord korekty. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie nowego rekordu korekty magazynowej](#) (zob. "[Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#)" na stronie 517).

Przed rozpoczęciem. Aby można było korygować istniejące rekordy korekty stanu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" i "Korekta próbek".

Jak skorygować istniejący rekord korekty stanu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" utworzyć transakcję typu "Korekta stanu magazynowego" o statusie transakcji "Przetworzone".
- 2 W zależności od potrzeb, dodać lub zmodyfikować rejestry powiązane z rekordem.
- 3 Naciśnąć przycisk "Korekta".

W tym kroku tworzona jest nowa transakcja typu "Korekta magazynowa" o statusie "W toku".

Wszystkie pozycje linii pozycji transakcji są kopiowane do nowego rekordu. Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane z pierwotną transakcją są kopiowane do nowej transakcji.

- 4 Zmodyfikować informacje kluczowe transakcji zgodnie z potrzebami.

Więcej informacji o polach w tej sekcji strony znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525).

- 5 Zmodyfikować pozycje transakcji zgodnie z potrzebami.

Można na przykład zmodyfikować ilość w istniejącej pozycji linii pozycji transakcji, dodać nową pozycję linii pozycji transakcji lub skasować istniejącą pozycję linii pozycji transakcji. Więcej informacji o polach w tej sekcji strony można znaleźć pod hasłem [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 531).

- 6 Nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać nowy rekord transakcji korekty stanu magazynowego.

Jeśli nie wystąpią żadne błędy, status nowego rekordu transakcji dotyczącej magazynu zostanie zmieniony na "Przesłane".

Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego

Aby rozwiązać problem rozbieżności między fizycznym a elektronicznym stanem magazynowym, użytkownicy końcowi i administratorzy próbek muszą utworzyć i przesłać transakcje korygujące. Przedstawiciele handlowi i administratorzy próbek zapisują zmiany w swoich transakcjach dotyczących próbek, tworząc nowe rekordy transakcji dotyczącej próbki typu "Korekta stanu magazynowego".

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć rekordy korekty stanu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Jak utworzyć nowy rekord korekty stanu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić wartość typu transakcji "Korekta stanu magazynu".
- 3 W polu "Przyczyna" wprowadzić przyczynę, na przykład "Utracone próbki", "Znalezione próbki" lub "Spis wstępny".
- 4 Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525).
- 5 Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki](#) (zob. "Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek" na stronie 519).
- 6 Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek

Przedstawiciele handlowi mogą zarejestrować utracone lub znalezione transakcje dotyczące próbek, które odnotowali w swoim magazynie, tworząc nowe rekordy utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć utracone lub znalezione transakcje dotyczące próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" oraz uprawnienie "Korekta próbek".

Jak utworzyć nowy rekord utraconej lub znalezionej transakcji dotyczącej próbki

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić wartość typu transakcji "Korekta stanu magazynu".
- 3 Wprowadzić przyczynę w polu "Przyczyna", na przykład "Utracone" lub "Znalezione".
- 4 Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525).

- 5 Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji.

Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 519).

- 6 Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Wyświetlanie transakcji rozchodowych

Użytkownicy nie mogą tworzyć transakcji wydatków (transakcji dotyczących przekazywania próbek). Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie przy przekazywaniu próbek przez przedstawiciela handlowego podczas wizyty handlowej.

UWAGA: Użytkownicy nie mogą również tworzyć transakcji odbioru. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie generuje transakcje transferu przychodzącego, kiedy przedstawiciele handlowi zwracają uprzednio przekazane próbki lub przekazują próbki centrali bądź innemu przedstawicielowi handlowemu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać transakcje wydatków, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak wyświetlić transakcje wydatków

- 1 W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Transakcje wydatków".

- 2 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję wydatku, która ma zostać wyświetlona.
- 3 Na wyświetlonej stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki" przejrzeć kluczowe informacje dotyczące transakcji, informacje o kluczowej osobie kontaktowej i informacje o pozycjach transakcji.

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 525).

Użytkownicy nie mogą aktualizować ani zmieniać żadnej informacji na tej stronie. Jeśli wymagane są jakiegokolwiek modyfikacje lub poprawki transakcji wydatków, należy utworzyć nową transakcję korekty stanu magazynowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 517).

UWAGA: W podobny sposób można też wyświetlać transakcje odbioru, wybierając odpowiednią opcję z listy "Transakcja dotycząca próbki".

Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" umożliwia dodanie pozycji linii pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki lub aktualizację szczegółów istniejącej pozycji linii pozycji transakcji w transakcji dotyczącej próbki.

Przed rozpoczęciem.. Aby można było dodać pozycje transakcji do transakcji dotyczących próbki, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać pozycję transakcji do transakcji dotyczącej próbki

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
- 2 Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki" nacisnąć przycisk "Nowa" w sekcji "Pozycje transakcji".
- 3 Na stronie "Pozycja transakcji - edycja" wypełnić wymagane pola. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 531).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji transakcji są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje transakcji](#) (na stronie 529)
- [Zarządzanie pozycjami transakcji](#) (na stronie 529)
- [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 531)

Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych

W celu skorygowania rozbieżności między fizycznym spisem magazynowym a spisem elektronicznym (zapisanym przez aplikację Oracle CRM On Demand w podczas transferu próbek) administrator próbek i użytkownicy końcowi muszą utworzyć i przesłać transakcje korekty.

Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego stanowi również ważny etap [procesu uzgadniania magazynu](#) (zob. "[Proces uzgadniania magazynu](#)" na stronie 502).

Przed rozpoczęciem. Aby można było skorygować rozbieżności między fizycznym i elektronicznym spisem magazynowym, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Aby skorygować rozbieżności między fizycznym i elektronicznym spisem magazynowym, administratorzy próbek i przedstawiciele handlowi mogą skorzystać z jednej lub wszystkich z poniższych opcji:

- Utworzenie i przesłanie transakcji korekty próbek wraz z jedną lub większą liczbą pozycji linii. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 517).
- Korygowanie rekordów pozycji linii powiązanych z wcześniej wprowadzonymi transakcjami, które nie zostały jeszcze przesłane. Więcej informacji dostępnych jest pod hasłem [Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 516).

Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej

Podczas wizyty handlowej przedstawiciele handlowi pobierają próbki ze swojego magazynu i przekazują je lekarzom, farmaceutom, klinikom, szpitalom i innym odpowiednim osobom kontaktowym. Przedstawiciel handlowy musi wykonać następujące czynności:

- Spisać każdą próbkę, która została przekazana.
- Sprawdzić, czy próbka jest odpowiednia dla lekarza i jego specjalizacji.
- Pobrać autoryzowane podpisy w celu zakończenia transakcji.

Przekazać można wyłącznie produkty skategoryzowane jako próbki (tj. produkty należące do typu kategorii "Przekazane próbki" lub "Przekazane pozycje promocyjne"), które zostały przydzielone do magazynu przedstawiciela handlowego i znajdują się w nim.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przekazać próbki podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak przekazać próbki podczas wizyty handlowej

- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" utworzyć osobę kontaktową, której mają być przekazane próbki.
- 2 W sekcji "Wizyty" na stronie "Dane osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta" lub "Automatyczne połączenie" w celu dodania nowej pozycji linii.
 - Naciśnięcie przycisku "Nowa wizyta" powoduje przejście na stronę "Edycja wizyty", gdzie należy ręcznie wpisać większość informacji do rekordu nowej wizyty.

Sprawdzić, czy w polu "Typ" określono wartość "Wizyta". W przeciwnym razie użytkownikowi nie zostaną udostępnione następujące powiązane pozycje: "Przekazane próbki", "Materiały promocyjne", "Szczegóły produktów".

- Naciśnięcie przycisku "Automatyczne połączenie" spowoduje wyświetlenie strony "Szczegóły wizyty", na której dla nowego rekordu wizyty są wprowadzane automatycznie dane w następujących polach.
 - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
 - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
 - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

3 Na stronie "Edycja wizyty" lub "Szczegóły wizyty" wykonać następujące czynności:

- a** Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

- b** Wpisać lub zaktualizować informacje.

Więcej informacji o polach na stronach "Wizyta — edycja" i "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)) na stronie 133).

- c** W przypadku strony "Wizyta — edycja" nacisnąć przycisk "Zapisz".

4 Na stronie "Szczegóły wizyty" w sekcji "Przekazane próbki" nacisnąć przycisk "Nowa".

5 Na stronie "Przekazane próbki - edycja" kliknąć na ikonie wyszukiwania w polu "Produkt" i wybrać produkt.

UWAGA: Można wybrać wyłącznie produkty typu "Przekazane próbki" (lub "Przekazywane materiały promocyjne" w przypadku przekazywania materiałów promocyjnych), które zostały przydzielone do magazynu przedstawiciela handlowego i znajdują się w nim oraz są aktywne w dacie bieżącej wizyty.

6 Kliknąć na ikonie wyszukiwania w polu "Numer (#) partii" i wybrać właściwy numer partii dla wybranego produktu.

UWAGA: Dostępne do wyboru są wyłącznie partie próbek śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, dla których zaznaczone jest pole wyboru "Magazyn wg partii"). Jeśli numery partii nie są używane do śledzenia próbek, można pominąć ten krok.

7 W polu "Ilość" wprowadzić liczbę próbek, które mają zostać przekazane. Następnie nacisnąć przycisk Zapisz.

Jeśli w chwili naciśnięcia przycisku "Zapisz" spełnione są wszystkie poniższe warunki, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcję *Wydatek* z pozycją linii dla każdej przekazanej próbki w ramach danej wizyty i przesyła transakcję dotyczącą wydatku w celu zaktualizowania magazynu próbek. W przypadku zakończenia transakcji dotyczącej wydatku powodzeniem aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status wizyty na "Przesłane".

- Wszystkie próbki istnieją w magazynie próbek przez okres oznaczony przez datę i godzinę wizyty.
- Okres, przez który próbki są rejestrowane, jest okresem niezgodnionym. Jeśli jest to okres uzgodniony, wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- Dla przekazanych próbek śledzonych według numerów partii jest określany prawidłowy numer partii.

- Wprowadzona ilość nie przekracza maksymalnej dozwolonej do przekazania ilości dla jednej wizyty.
- Po wprowadzeniu ilości nie zostaje przekroczona maksymalna dozwolona dla wizyty ilość do przekazania w okresie przydziału.

UWAGA: Przekazywanie pozycji promocyjnych odbywa się w podobny sposób, przez naciśnięcie przycisku "Nowe" w sekcji "Materiały promocyjne" na stronie "Szczegóły wizyty". Obsługa pozycji linii "Szczegóły produktów" odbywa się w podobny sposób, przez naciśnięcie przycisku "Nowe" w sekcji "Szczegóły produktów" na stronie "Szczegóły wizyty".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przekazywania próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 533)
- [Zarządzanie przydziałami](#) (na stronie 535)
- [Pola przydziałów](#) (na stronie 537)
- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133)

Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe

Aplikacja Oracle CRM On Demand może bezpiecznie przechowywać w formacie graficznym dane podpisów dotyczących przekazywanych próbek. Obrazy podpisów są przechowywane w aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą standardowych formatów graficznych. Obraz podpisu to seria współrzędnych x i y bądź ciągów tekstowych, które można przechowywać w bazie danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

Każde działanie w ramach wizyty handlowej dotyczące próbek przekazywanych w jej trakcie musi być powiązane z obrazem podpisu. Przedstawiciel handlowy, który przekazuje próbki, jest odpowiedzialny za uzyskanie podpisu elektronicznego od osoby (lub firmy), która otrzymuje próbki. Podpis może być uzyskany na papierze lub za pomocą zewnętrznej aplikacji (takiej jak urządzenie przenośne), a następnie wysłany do aplikacji Oracle CRM On Demand za pośrednictwem interfejsu usług internetowych. Przedstawiciel handlowy musi pobrać podpis podczas przekazywania próbek. Próbki nie mogą być dostarczone bez uzyskania autoryzowanego podpisu.

Na stronie "Szczegóły podpisu" administratorzy i upoważnieni użytkownicy mogą przeglądać obrazy podpisów dotyczących próbek, ale nie mogą ich tworzyć, aktualizować ani kasować. Wyświetlane są cztery ostatnio pobrane podpisy dotyczące przekazanych próbek. Administratorzy próbek muszą w regularnych odstępach kontrolować obrazy podpisów na stronie "Szczegóły podpisu", aby sprawdzać, czy podpisy pobierane od danej osoby kontaktowej są zgodne.

UWAGA: Dostęp do obrazu podpisu dotyczącego próbki jest ograniczony w taki sposób, aby tylko użytkownicy o określonych rolach mogli uzyskać dostęp do podpisów i przeglądać ich obrazy. Aby można było uzyskać dostęp do obrazów podpisu i przeglądać je, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podpis".

Sprawdzanie podpisów elektronicznych

Aby sprawdzić podpis powiązany z działaniem dotyczącym wizyty związanej z przekazaniem próbek, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Procedura ta zakłada, że typ rekordu podpisu wyświetlany jest na stronie "Szczegóły wizyty" jako pozycja powiązana. Więcej informacji na temat wyświetlania informacji o

powiązanych pozycjach znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. ["Dostosowywanie układów powiązanych pozycji"](#) na stronie 1167).

Dostęp do rzeczywistego obrazu podpisu dotyczącego próbki jest ograniczony w taki sposób, aby tylko użytkownicy o określonych rolach mogli uzyskać dostęp do podpisów i przeglądać ich obrazy. Aby można było uzyskać dostęp do obrazów podpisu i przeglądać je, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podpis".

Więcej informacji na temat podpisów znajduje się pod hasłem [Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe](#) (na stronie 522).

Przed rozpoczęciem. Aby można było sprawdzać podpisy elektroniczne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Podpis" (jeśli wymagane).

Jak sprawdzić podpisy dotyczące próbek

- 1** Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" otworzyć wybraną osobę kontaktową.
- 2** Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" w sekcji "Wizyty" przejść do szczegółów pola "Temat" w celu otwarcia wybranego rekordu działania związanego z wizytą.
- 3** Na stronie "Szczegóły wizyty" w sekcji "Podpis" przejść do szczegółów pola "Tytuł", aby otworzyć rekord podpisu dotyczącego próbek, który użytkownik chce obejrzeć.

UWAGA: Użytkownik nie może edytować istniejącego rekordu podpisu ani tworzyć nowego rekordu.

- 4** Na stronie szczegółów podpisu można przejrzeć szczegółowe dane dotyczące podpisu.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól na stronie szczegółów podpisu.

Pole	Opis
Nagłówek podpisu	<p>W polu "Nagłówek podpisu" wyświetlane są następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwisko osoby kontaktowej. Nazwisko odbiorcy próbek. ■ Imię osoby kontaktowej. Imię odbiorcy próbek. ■ Data podpisu. Data przekazania próbek i data przechwycenia autoryzowanego podpisu. ■ Adres. Adres odbiorcy, który otrzymuje próbki. ■ Imię i nazwisko przedstawiciela handl. Imię i nazwisko przedstawiciela handlowego, który przekazał próbki.
Tekst oświadczenia	<p>W polu "Tekst oświadczenia" wyświetlany jest tekst oświadczenia dotyczącego przekazanych próbek. Użytkownik nie ma dostępu do tego tekstu ani nie może go edytować.</p>

Pole	Opis
Kontrola podpisów	<p>Należy nacisnąć ten przycisk, aby uzyskać dostęp do obrazu podpisu, w którym są wyświetlane następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Systemowy ID podpisu dotyczącego próbki. Unikalny identyfikator powiązany z podpisem dotyczącym próbki. ■ ID działania. Unikalny identyfikator rekordu działania dotyczącego wizyty, z którym powiązany jest podpis dotyczący próbki. ■ Data wizyty. Data przekazania próbek i data przechwycenia autoryzowanego podpisu. ■ Tekst oświadczenia. Tekst oświadczenia dotyczącego przekazanych próbek. <p>UWAGA: Aby można było otwierać i wyświetlać podpisy przechwycone przy przekazywaniu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podpis". Jeśli użytkownik nie ma tego uprawnienia, wtedy przycisk "Kontrola podpisów" jest nieaktywny.</p>

Monitorowanie działań dotyczących próbek

Administrator próbek jest odpowiedzialny za stan zapasów próbek firmy oraz za zapewnienie, że stan ten jest zgodny z odpowiednimi przepisami regulującymi i zarządzeniami.

Przed rozpoczęciem. Aby można było monitorować działania związane z próbkami, do roli użytkownika muszą być przypisane obowiązki administratora i musi ona zawierać następujące uprawnienia:

- Uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach"
- Uprawnienie "Umożliwienie korekty próbek"

Aby monitorować działania związane z próbkami, kliknąć na liście, która ma być monitorowana, znajdującej się na stronie startowej "Transakcja próbki" w sekcji "Lista transakcji próbek". W poniższej tabeli opisano przeznaczenie każdej z list.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Transakcje dotyczące wydatku	<p>Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i dostarczone.</p> <p>Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich dostarczonych próbek.</p>
Wysłane transakcje	<p>Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i przekazane.</p> <p>Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich zwróconych próbek i wysyłek przekazywanych między użytkownikami końcowymi.</p>

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Odebrane transakcje	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i przyjęte. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie przyjętych wysyłek przesyłanych między użytkownikami końcowymi.
Transakcje korekty	Wyświetlanie wszystkich przesłanych transakcji korekty. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich typów transakcji korekty przesłanych przez użytkowników końcowych i administratorów próbek w celu uzgodnienia rozbieżności między inwentaryzacją a rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Utracone transakcje	Wyświetlanie wszystkich utraconych próbek, które zostały przesłane w ramach korekty. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi na przeglądanie próbek, które zostały utracone.

Informacje o wyświetlaniu i tworzeniu tych list można znaleźć pod hasłami [Praca z listami](#) (na stronie 70) i [Tworzenie i ulepszanie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 75).

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa".

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Pola transakcji dotyczącej próbki

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" umożliwia dodanie transakcji dotyczącej próbki lub aktualizację szczegółów istniejącej transakcji dotyczącej próbki o statusie "W toku". Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" jest wyświetlony kompletny zestaw pól transakcji dotyczącej próbki.


WSKAZÓWKA: Informacje o transakcjach dotyczących próbek można także edytować na stronach "Lista transakcji dotyczących próbek" i "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli podano dodatkowe informacje o niektórych polach transakcji dotyczącej próbki. W zależności od typu otwartej transakcji dotyczącej próbki ("Transfer przychodzący", "Transfer wychodzący", "Korekta magazynowa", "Rozchód", "Próbki utracone") żadne z tych pól może nie mieć zastosowania.

Pole	Opis
Transakcje - informacje kluczowe	
Nazwa	Unikatowy identyfikator transakcji dotyczącej próbki (jest generowany przez system).
Data	<p>Data transakcji dotyczącej próbki.</p> <p>Po wprowadzeniu daty mieszczącej się w aktywnym okresie magazynowym pola "Okres magazynowy: Data początkowa" i "Okres magazynowy: Data końcowa" są wypełniane automatycznie. Jeśli data nie mieści się w żadnym istniejącym okresie magazynowym lub jest późniejsza niż bieżąca data systemowa, wyświetlany jest komunikat o błędzie.</p> <p>Transakcji dotyczących próbek nie można tworzyć dla okresów uzgodnionych. Po wprowadzeniu daty mieszczącej się w okresie uzgodnionym lub nieaktywnym jest wyświetlany komunikat o błędzie.</p>
Typ	<p>Typem transakcji dotyczącej próbki może być jeden z następujących:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transfer wychodzący ■ Korekta magazynowa ■ Próbki utracone ■ Rozchód ■ Transfer przychodzący <p>"Transfer wychodzący", "Korekta magazynowa" i "Próbki utracone" należą do transakcji generowanych przez użytkownika; "Rozchód" i Transfer przychodzący" należą do transakcji generowanych przez system.</p> <p>UWAGA: Bezwzględnie nie można dostosowywać ani zmieniać kolejności na liście wyboru typu odnoszącej się do konfiguracji pól transakcji dotyczących próbek, ponieważ może to mieć wpływ na funkcję kaskadowej listy wyboru.</p>
Status	<p>Statusem transakcji dotyczącej próbki może być jeden z następujących:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W toku ■ Przesłano ■ Przetworzono z niezgodnościami ■ W tranzycie ■ Przetworzono ■ Skorygowano
Oczekiwana data dostarczenia	Data odpowiadająca terminowi dostarczenia próbki.

Pole	Opis
Numer śledzenia	Unikatowy numer, dzięki któremu użytkownik i klient mogą śledzić dostawę próbki.
Liczba wysłanych paczek	Liczba paczek uwzględnionych w próbce.
Transfer do	Osoba, na którą zarejestrowana jest transakcja transferu wychodzącego. Ta osoba otrzymuje próbkę i musi potwierdzić jej odbiór. Jest to pole wymagane podczas tworzenia transakcji transferu wychodzącego.
Transfer z	Osoba przekazująca próbki (czyli osoba tworząca transakcję "Transfer wychodzący").
Okres magazynowy: Data początkowa	Data początkowa okresu magazynowego powiązanego z transakcją dotyczącą próbki. Jest to pole tylko do odczytu, wypełniane automatycznie tylko wtedy, gdy data wprowadzona w polu "Data" mieści się w aktywnym okresie magazynowym. Okres magazynowy ogranicza produkty i numery serii próbek dostępne do wyboru podczas dodawania pozycji linii "Pozycja transakcji". Zapewnia również, że dla wybranego okresu magazynowego dostępne są wyłącznie prawidłowe produkty i numery partii próbek.
Okres magazynowy: Data końcowa	Data końcowa okresu magazynowego powiązanego z transakcją dotyczącą próbki. Jest to pole tylko do odczytu, wypełniane automatycznie tylko wtedy, gdy data wprowadzona w polu "Data" mieści się w nieaktywnym okresie magazynowym. Okres magazynowy ogranicza produkty i numery serii próbek dostępne do wyboru podczas dodawania pozycji linii "Pozycja transakcji". Zapewnia również, że dla wybranego okresu magazynowego dostępne są wyłącznie prawidłowe produkty i numery partii próbek.
Przyczyna korekty	Przyczyna utworzenia lub korekty transakcji dotyczącej próbki. Kody przyczyn obejmują następujące pozycje: <ul style="list-style-type: none"> ■ Utrata ■ Znalezienie ■ Kradzież ■ Błąd ludzki ■ Zliczanie wstępne ■ Zlecenie
Komentarz	W tym polu użytkownik może wprowadzić dodatkowe informacje o transakcji dotyczącej próbki.

Pole	Opis
Załącznik	<p>Jeśli na stronie dostępne jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do rekordu przykładowej transakcji. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza:</p>  <p>Do rekordu przykładowej transakcji można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do załadowania.</p> <p>Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku.</p> <p>Do każdego rekordu przykładowej transakcji można dołączyć tylko jeden plik.</p> <p>Instrukcje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 102).</p>

Osoba kontaktowa - informacje kluczowe

UWAGA: Te informacje służące tylko do odczytu są zamieszczane wyłącznie w przypadku transakcji rozchodowych. Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje te transakcje automatycznie przy okazji przekazywania próbek przez przedstawiciela handlowego lub ich rozchodu podczas wizyty handlowej. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 520) oraz [Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#) (na stronie 518).

Osoba kontaktowa	Imię i nazwisko lekarza lub osoby kontaktowej w szpitalu, na rzecz których dokonano rozchodu.
Imię osoby kontaktowej	Imię osoby kontaktowej, na rzecz której dokonano rozchodu.
Nazwisko osoby kontaktowej	Nazwisko osoby kontaktowej, na rzecz której dokonano rozchodu.
Typ osoby kontaktowej	Typ osoby kontaktowej.
Osoba kontaktowa - podmiot	Podmiot powiązany z daną osobą kontaktową.
Osoba kontaktowa - adres e-mail	Adres e-mail danej osoby kontaktowej.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbki są zawarte w następujących tematach:

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 508)
- [Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"](#) (na stronie 509)
- [Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 512)

Pozycje transakcji

Strona "Pozycje transakcji" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie pozycji transakcji.

W *pozycji transakcji* rejestrowane są szczegóły próbek lub pozycji promocyjnych powiązanych z transakcją dotyczącą próbki. Dla każdej transakcji dotyczącej próbki musi istnieć co najmniej jedna pozycja linii pozycji transakcji. Informacja ta jest wykorzystywana do obliczania bieżącej ilości zapasów dla przedstawicieli handlowych. Transakcje dotyczące próbek wykorzystywane są w procesie uzgodnień w celu rozliczenia się z wszystkich próbek i pozycji promocyjnych przydzielonych danemu przedstawicielowi handlowemu.

Zarządzanie pozycjami transakcji

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie pozycjami transakcji znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji](#) (na stronie 530)
- [Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji](#) (na stronie 530)
- [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 519)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- [Pozycje transakcji](#) (na stronie 529)
- [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 531)
- [Pola produktu](#) (na stronie 532)

Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji

Modyfikacji próbki w pozycji transakcji można dokonać na stronie "Produkt - edycja". Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było modyfikować próbki w pozycji transakcji, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować próbkę w pozycji transakcji

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
UWAGA: Otwierany rekord transakcji musi mieć status "W toku". Transakcje o statusie "Przesłane" nie mogą być modyfikowane.
- 2 Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbek" przejść do pozycji linii pozycji transakcji, która ma zostać zmodyfikowana.
- 3 W polu "Próbka" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać, w razie potrzeby, różne próbki, które mają zostać powiązane z pozycją linii pozycji transakcji.
- 4 W polu "Próbka" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na nazwie próbki. Na stronie "Szczegóły produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Pola produktu](#) (na stronie 532).

Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji

Strona "Partia próbek - edycja" umożliwia modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partii próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby można było modyfikować partie próbek w pozycji transakcji, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować partię próbek w pozycji transakcji

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
UWAGA: Otwierany rekord transakcji musi mieć status "W toku". Transakcje o statusie "Przesłane" nie mogą być modyfikowane.
- 2 Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbek" przejść do pozycji linii pozycji transakcji, która ma zostać zmodyfikowana.
- 3 W razie potrzeby w polu "Nr partii" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać inną partię próbek do powiązania z pozycją linii pozycji transakcji.
UWAGA: Dostępne do wyboru są wyłącznie partie próbek śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, dla których zaznaczone jest pole wyboru "Magazyn wg partii").

- 4 W polu "Nr partii" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na nazwie partii próbek. Na stronie "Szczegóły partii próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie odpowiednio zmodyfikować pola partii próbek (informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola partii próbek](#) (na stronie 541)).

Pola pozycji transakcji

Strona "Pozycja transakcji - edycja" umożliwia dodanie pozycji transakcji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji transakcji.

WSKAZÓWKA: Pozycje transakcji można także edytować na stronie "Szczegóły pozycji transakcji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól pozycji transakcji.

Pole	Opis
Numer linii	Unikatowy numer przypisywany ręcznie do każdej pozycji.
Próbka	Nazwa próbki lub pozycji promocyjnej.
Nr partii	Unikatowy numer lub nazwa przypisana do próbki na potrzeby śledzenia. Próbka może być śledzona według numeru partii. To pole jest opcjonalne. UWAGA: Podczas dodawania lub aktualizowania pozycji transakcji należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać partię próbek. Wybrać można tylko partie próbek śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, dla których zaznaczone jest pole wyboru "Magazyn wg partii"). Więcej informacji o partiach próbek znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 538) i Pola partii próbek (na stronie 541).
Ilość	Liczba próbek. To pole jest wymagane. UWAGA: Jeśli wartość pola jest mniejsza od ilości początkowej magazynu próbek przekazanego z centrali, należy użyć znaku minus z wartością liczbową. To pole ma duże znaczenie przy rejestrowaniu korekt, takich jak strata, kradzież lub błąd ludzki.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji transakcji są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje transakcji](#) (na stronie 529)
- [Zarządzanie pozycjami transakcji](#) (na stronie 529)
- [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 519)

Pola produktu

Strona "Produkt - edycja" służy do definiowania list produktów firmy użytkownika i zarządzania nimi. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu. Informacje o konfigurowaniu produktów firmy znajdują się pod hasłem [Konfigurowanie produktów firmy](#) (na stronie 1627).

WSKAZÓWKA: Dane produktu można także edytować na stronie "Szczegóły produktu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól produktu.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Nazwa produktu.
Kategoria produktu	<p>Kategoria produktu, zgodnie z definicją opracowaną przez administratora produktu w firmie. Przykładowe kategorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazane pozycje promocyjne <p>UWAGA: Nie należy modyfikować danych inicjujących kategorii produktów. Pewne filtry w aplikacji Oracle CRM On Demand zostały utworzone na potrzeby kategorii "Przekazane próbki" i "Przekazane materiały promocyjne". Można dodawać nowe kategorie produktów na podstawie wymagań klientów.</p>
Rozwiązanie	<p>Plik obrazu produktu powiązany z produktem. Ten plik obrazu wykorzystywany jest w celu opisanie produktu podczas wizyty handlowej.</p> <p>UWAGA: To pole jest udostępniane w ramach aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i może nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. Jeśli to pole nie jest dostępne, a jest potrzebne, należy zwrócić się do administratora firmy.</p>
Nr katalogowy	Numer katalogowy producenta powiązany z produktem. Numer katalogowy określa firma.
Zamawialne	<p>To pole wyboru wskazuje, w jaki sposób można zamówić produkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole jest zaznaczone, próbka produktu może zostać zamówiona przez przedstawiciela handlowego i wysłana z firmy do lekarza, kliniki lub szpitala. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, próbkę można uzyskać wyłącznie w wyniku przekazania przez przedstawiciela handlowego.
Typ	Typ produktu może być następujący:

Pole	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. Fizyczny przedmiot wytwarzany przez klienta. ■ Usługa. Zdarzenie o wartości dodanej, polegające na świadczeniu usługi klientowi. Przykładem mogą być konsultacje. ■ Szkolenie. Zdarzenie o wartości dodanej, polegające na szkoleniu klienta. Przykładami mogą być laboratoria, podręczniki, warsztaty, wykłady itp.
Status	<p>Status produktu określa firma. To pole może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dostępne. Produkt jest dostępny do transferów i na potrzeby przekazania próbek. ■ Aktywne. W przypadku tego produktu istnieją aktywne transfery i przekazania próbek. ■ Oczekujące. Produkt nie jest dostępny na potrzeby przekazania próbek, ale trwa proces jego przygotowania do stanu dostępności. ■ Pakiet. Grupa produktów lub usług, które zostały zebrane w pakiet i są wzajemnie od siebie zależne. ■ Prototyp. Produkt nie jest ogólnie dostępny, ale na potrzeby badań lub testów możliwe jest dostarczenie próbki produktu. ■ Zakończone. Produkt nie jest już dostępny do transferów ani na potrzeby przekazania próbek i nie będzie dostępny w przyszłości. ■ Zamknięte. Znaczenie jest takie samo jak statusu "Zakończone", z wyjątkiem tego, że produkt będzie dostępny do wyczerpania zapasów.
Informacje dodatkowe	
Utworzono	Data i godzina utworzenia oraz użytkownik, który utworzył rekord.
Zmodyfikowano	Data i godzina modyfikacji oraz użytkownik, który ostatnio zmodyfikował rekord.
Opis	Opis próbki produktu.

Przydziały

Stron przydziałów można używać do tworzenia, aktualizacji i śledzenia przydziałów próbek.

Administrator próbek z firmy farmaceutycznej definiuje rekord przydziału. W rekordzie tym zdefiniowany zostaje okres, w którym próbki produktów przekazywane są przedstawicielom handlowym, rozprowadzającym je w klinikach, w szpitalach lub wśród lekarzy. Informacje o przydziale to także:

- Liczba próbek danego produktu, które mogą być przekazane w danym okresie
- Maksymalną liczbą próbek, jaką przedstawiciel handlowy może rozprowadzić w danej lokalizacji

Funkcja ta pozwala administratorowi próbek na ustawienie wspomnianych parametrów na poziomie produktu i przekazanie tej informacji wszystkim przedstawicielom handlowym. Za pomocą przydziałów można określać okres przydziału, przydzielać próbki stosownie do tego okresu, przeglądać listę próbek dostępnych w ramach każdego okresu przydziału i ustawić maksymalne parametry dystrybucji próbki podczas trwania.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przydziałów, karta "Przydziały" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Przydziały"

Strona startowa "Przydziały" stanowi punkt wyjścia do zarządzania przydziałami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przydziały". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z przydziałami, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie przydziału

Administrator próbek tworzy nowy przydział, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola przydziału](#) (zob. "Pola przydziałów" na stronie 537).

Praca z listami przydziałów

W sekcji "Lista przydziałów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla przydziałów.

Lista przydziałów	Filtry
Wszystkie przydziały	Wszystkie przydziały widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane przydziały	Wszystkie przydziały mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich przydziałów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały" pokazywane są przydziały, które były ostatnio zmieniane.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Przydział"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Przydział" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone przydziały
- Ostatnio zmodyfikowane przydziały
- Moje ostatnio utworzone przydziały
- Moje ostatnio zmodyfikowane przydziały
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Przydział" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Przydział"

- 1 Na stronie startowej "Przydział" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Przydział" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 533)
- [Pola przydziałów](#) (na stronie 537)
- [Zarządzanie przydziałami](#) (na stronie 535)

Zarządzanie przydziałami

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie przydziałami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym](#) (na stronie 536)

- [Modyfikowanie próbki w przydziale](#) (na stronie 536)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 533)
- [Praca ze stroną startową "Przydział"](#) (na stronie 534)
- [Pola przydziałów](#) (na stronie 537)

Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym

Na stronie "Szczegóły przydziału" można przydzielać próbki użytkownikom końcowym.

Przy dodawaniu wielu rekordów przydziału zaleca się, aby administrator próbek utworzył plik importu (odzworowanie użytkowników końcowych względem przydziałów produktów), a następnie załadował dane do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przydzielić próbki do użytkowników końcowych, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak przydzielić próbki do użytkownika końcowego

- 1 Aby otworzyć dany rekord przydziału, drążyć w dół pole "Typ przydziału" na stronie "Lista przydziałów".
- 2 Na stronie "Szczegóły przydziału" kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pola "Właściciel" i wybrać użytkownika końcowego. Naciśnąć przycisk "Zapisz".

Modyfikowanie próbki w przydziale

Modyfikacji próbki w przydziale można dokonać na stronie "Produkt - edycja". Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było zmodyfikować próbkę w przydziale, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować próbkę w przydziale

- 1 Na stronie "Lista przydziałów" drążyć w dół pole "Typ przydziału", aby otworzyć rekord przydziału, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Na stronie "Przydział - szczegóły" kliknąć na ikonie wyszukiwania w polu "Próbka" i wybrać, w razie potrzeby, inną próbkę, która ma zostać powiązana z rekordem przydziału.
- 3 Na stronie "Przydział - szczegóły" w polu "Próbka" kliknąć na nazwie próbki, na stronie "Szczegóły produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami. Więcej informacji na ten temat znajduje się pod hasłem [Pola produktu](#) (na stronie 532).

Pola przydziałów

Strona "Przydział - edycja" umożliwia dodanie przydziału lub aktualizowanie szczegółów istniejącego przydziału. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla przydziału.

WSKAZÓWKĄ: Przydziały można także edytować na stronach "Lista przydziałów" i "Przydział - szczegóły". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól przydziału.

Pole	Opis
Typ przydziału	Nazwa przydziału jest określana przez administratora próbek. Nazwa musi być unikatowa. Przykładowo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Przydział próbki ■ Przydział pozycji promocyjnej
Aktywne	Przydział może mieć jeden z następujących statusów: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktywne. Status sygnalizuje, że data zakończenia okresu przydziału jeszcze nie została osiągnięta. ■ Nieaktywne. Status sygnalizuje, że okres przydziału upłynął i data zakończenia została osiągnięta.
Właściciel	Właściciel tego przydziału. Oznacza osobę, której administrator próbek przypisuje dany przydział.
Próbka	Próbka produktu powiązana z tym przydziałem.

Pole	Opis
	UWAGA: Podczas tworzenia nowego rekordu przydziału w polu mogą być wprowadzane tylko produkty należące do kategorii próbek, tj. produkty o typie kategorii "Próbki przekazane".
Maksymalna ilość	Maksymalna dopuszczalna ilość do przekazania w czasie wizyty.
Ilość przydziału	Maksymalna dopuszczalna ilość do przekazania w okresie przydziału.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia dotycząca tego przydziału.
Data zakończenia	Data zakończenia dotycząca tego przydziału.
Zatrzymaj próbki	To pole wyboru sygnalizuje, czy przekazywanie próbek powinno być kontynuowane: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole jest zaznaczone, przekazywanie próbek nie jest już dozwolone. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, przekazywanie próbek jest dozwolone.
Sortuj według	Pole pozwala przedstawicielom handlowym przeglądać przydziały w określonej kolejności.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 533)
- [Praca ze stroną startową "Przydział"](#) (na stronie 534)
- [Zarządzanie przydziałami](#) (na stronie 535)

Partie próbek

Strony partii próbek umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie partii próbek.

W procesie produkcji produktowi nadawany jest numer partii. Firmy używają tego numeru do śledzenia produktów. Śledzenie ma szczególne znaczenie, gdy dany produkt ma zostać wycofany lub gdy w czasie produkcji wykryty zostaje defekt. Wiedza o umiejscowieniu produktów jest dla wielu firm niezwykle istotna. W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieje opcja śledzenia przekazywanych próbek za pomocą numerów partii. Firmowy administrator próbek decyduje o użyciu numerów próbek.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat partii próbek, karta "Partia próbek" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Partia próbek"

Strona startowa "Partia próbek" stanowi punkt wyjścia do zarządzania partiami próbek. Na tej stronie wyświetlane są istotne dla użytkownika informacje.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Partia próbek". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z partiami próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie partii próbek

Nową partię próbek można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane partie próbek". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola partii próbek](#) (na stronie 541).

Praca z listami partii próbek

W sekcji "Listy partii próbek" jest wyświetlanych wiele list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów, które pozwalają na ograniczanie liczby przetwarzanych w danym momencie rekordów. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla partii próbek.

Lista partii próbek	Filtry
Wszystkie partie próbek	<p>Wszystkie partie próbek widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.</p> <p>UWAGA: Na liście "Wszystkie partie próbek" wyświetlane są tylko te partie próbek, które są śledzone po numerze partii w stanach magazynowych. (Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 541)).</p>
Ostatnio zmodyfikowane partie próbek	<p>Wszystkie partie próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.</p> <p>UWAGA: Na liście "Ostatnio zmodyfikowane partie próbek" wyświetlane są tylko te partie próbek, które są śledzone po numerze partii w stanach magazynowych. (Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 541)).</p>

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie najnowszych partii próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane partie próbek" są wyświetlane ostatnio zmodyfikowane partie próbek.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Partia próbek"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Partia próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone partie próbek
- Ostatnio zmodyfikowane partie próbek
- Moje ostatnio utworzone partie próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane partie próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Partia próbek" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Partia próbek"

- 1 Na stronie startowej "Partia próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Partia próbek" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Partie próbek](#) (na stronie 538)
- [Pola partii próbek](#) (na stronie 541)
- [Zarządzanie partiami próbek](#) (na stronie 540)

Zarządzanie partiami próbek

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Partie próbek](#) (na stronie 538)
- [Praca ze stroną startową "Partia próbek"](#) (na stronie 539)
- [Pola partii próbek](#) (na stronie 541)

Pola partii próbek

Strona "Partia próbek - edycja" umożliwia dodanie partii próbek lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej partii. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partii próbek.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące partii próbek można także edytować na stronach "Lista partii próbek" i "Szczegóły partii próbek". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól partii próbek.

Pole	Opis
Numer partii	Określony numer partii produkcji odnoszący się do produktu.
Próbka	Nazwa produktu będącego próbką. UWAGA: Przy tworzeniu nowego rekordu partii próbek w tym polu mogą być wprowadzane tylko produkty sklasyfikowane jako próbki (tj. produkty o typie kategorii "Przekazane próbki").
Data początkowa	Data udostępnienia partii próbek.

Pole	Opis
Data ważności	Data upływu terminu ważności partii próbek.
Liczba dni do utraty ważności	Liczba dni, dla której administrator próbek ustalił zatrzymanie próbkowania, przed upływem terminu ważności. Ta wartość numeryczna używana jest przy obliczaniu daty progowej.
Data progowa	Obliczona data określająca, od kiedy nie można już przekazać partii próbek. Data ta jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand przez odjęcie liczby dni do utraty ważności od daty utraty ważności.
Status	<p>Jest to pole tylko do odczytu, które wskazuje, czy próbka może być zrealizowana. Możliwe wartości są następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Odpowiednie. Oznacza, że bieżąca data jest wcześniejsza od daty progowej. ■ Po terminie ważności. Oznacza, że bieżąca data jest późniejsza od daty ważności. ■ Krótkoterminowe. Oznacza, że bieżąca data przypada między datą ważności a datą progową.
Magazyn wg partii	<p>Pole wyboru, które wskazuje, czy śledzenie partii próbek dokonywane jest na podstawie numeru partii w magazynie. Pole to definiuje administrator firmy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli to pole jest zaznaczone, śledzenie partii próbek dokonywane jest na podstawie numeru partii w magazynie. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, partia próbek nie będzie śledzona na podstawie numeru partii w magazynie.
Próbka: Nr części	Numer produktu związanego z próbą.
Utworzono	Data utworzenia i użytkownik, który utworzył partię próbek.
Zmodyfikowano	Data ostatniej modyfikacji i użytkownik, który ostatnio zmodyfikował partię próbek.
Opis	Opis ogólny partii próbek.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Partie próbek](#) (na stronie 538)
- [Praca ze stroną startową "Partia próbek"](#) (na stronie 539)
- [Zarządzanie partiami próbek](#) (na stronie 540)

Próbka — oświadczenie

Strony oświadczeń dotyczących próbki umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie oświadczeń w danej firmie. Kiedy przedstawiciel handlowy uzyska po przekazaniu próbki podpis, lekarzowi przedstawiane jest do wglądu oświadczenie firmowe.

Treść oświadczenia dotyczącego próbki służy do zdjęcia odpowiedzialności za niektóre efekty uboczne i zmniejszenia odpowiedzialności za próbkę produktu przekazaną lekarzowi lub innemu pracownikowi służby zdrowia. Tekst każdego oświadczenia jest starannie redagowany i zatwierdzany przez kierownika działu prawnego, działu marketingu lub kierownika ds. zgodności z przepisami z firmy farmaceutycznej lub przez wszystkich wymienionych. W aplikacji Oracle CRM On Demand dla danej firmy jest aktywny tekst wyłącznie jednego oświadczenia dotyczącego próbki.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat oświadczeń, karta "Próbka - oświadczenie" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"

Strona startowa "Próbka - oświadczenie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania oświadczeniami dotyczącymi próbek. Wyświetlane są tu informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Próbka - oświadczenie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z oświadczeniami dotyczącymi próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie oświadczenia dotyczącego próbki

Oświadczenie dotyczące próbki można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek". Po utworzeniu wszystkie oświadczenia dotyczące próbek mają status "Nieaktywne". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i Pola oświadczenia dotyczącego próbki.

Praca z listami oświadczeń dotyczących próbek

W sekcji "Lista oświadczeń dotyczących próbek" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla oświadczeń dotyczących próbek.

Lista oświadczeń dotyczących próbek	Filtry
-------------------------------------	--------

Lista oświadczeń dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie oświadczenia dotyczące próbek	Wszystkie oświadczenia dotyczące próbek widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek	Wszystkie ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych oświadczeń dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek" wyświetlane są oświadczenia dotyczące próbek zmodyfikowane ostatnio przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Próbka - oświadczenie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Próbka - oświadczenie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone oświadczenia dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Oświadczenie dotyczące próbki" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Oświadczenie dotyczące próbki"

- 1 Na stronie startowej "Próbka - oświadczenie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Próbka - oświadczenie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Próbka — oświadczenie](#) (na stronie 543)

- [Pola oświadczenia dotyczącego próbki](#) (na stronie 546)
- [Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 545)

Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki](#) (na stronie 545)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- [Próbka — oświadczenie](#) (na stronie 543)
- [Pola oświadczenia dotyczącego próbki](#) (na stronie 546)
- [Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"](#) (na stronie 543)

Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki

Wszystkim nowo tworzone rekordom oświadczenia dotyczącego próbki jest automatycznie przydzielany status "Nieaktywne". Rekord oświadczenia dotyczącego próbki można aktywować dopiero po zdefiniowaniu tekstu w rekordzie i jego zatwierdzeniu przez odpowiednie działy firmy.

Oświadczeń dotyczących próbek dotyczą następujące ograniczenia:

- Tylko jeden rekord oświadczenia dotyczącego próbki może być aktywny w danym momencie.
- Nie można dokonywać zmian w oświadczeniach dotyczących próbek, które są wygasłe lub aktywne.
- Przedstawiciele handlowi, lekarze i pozostali pracownicy służby zdrowia mogą przejrzeć aktywne oświadczenie dotyczące próbki w trakcie procesu pobierania podpisu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było aktywować oświadczenia dotyczące próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak aktywować rekord oświadczenia dotyczącego próbki

- 1 Na stronie "Lista oświadczeń dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć żądany rekord oświadczenia dotyczącego próbki. Można wybrać tylko rekord oświadczenia dotyczącego próbki o statusie "Nieaktywne".
- 2 Na stronie "Oświadczenie dotyczące próbki - edycja" nacisnąć przycisk "Aktywuj", aby aktywować rekord oświadczenia dotyczącego próbki.

Ta czynność spowoduje:

- Ustawienie daty rozpoczęcia nowo aktywowanego oświadczenia dotyczącego próbki i daty zakończenia poprzednio aktywnego oświadczenia dotyczącego próbki (jeśli takie oświadczenie obowiązywało).
- Ustawienie statusu poprzednio aktywnego oświadczenia dotyczącego próbki na "Wygasły".

UWAGA: Przycisk "Aktywuj" jest wyłączony, jeśli otworzony zostanie rekord oświadczenia dotyczącego próbki o statusie "Aktywne" lub "Wygasły".

Pola oświadczenia dotyczącego próbki

Strona edycji oświadczenia dotyczącego próbki umożliwia utworzenie nowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego oświadczenia. Zawiera ona pełną listę pól związanych z oświadczeniem dotyczącym próbki.

WSKAZÓWKA: Oświadczenia dotyczące próbek można także edytować na stronach edycji lub szczegółów oświadczenia dotyczącego próbki. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto informacje dotyczące niektórych pól oświadczenia dotyczącego próbki.

Pole	Opis
Tekst oświadczenia	Tekst oświadczenia, który ma zostać wstawiony.
Status	Status tekstu oświadczenia może przyjmować następujące wartości: <ul style="list-style-type: none"> ■ Nieaktywny. Wszystkie rekordy oświadczeń dotyczących próbek w momencie utworzenia mają status "Nieaktywny". ■ Aktywny. Gdy rekord oświadczenia dotyczącego próbki jest aktywowany, jego status zmienia się na "Aktywny". Tylko jeden rekord oświadczenia dotyczącego próbki może być aktywny w danym momencie. ■ Wygasły. Gdy zostanie utworzony i aktywowany nowy rekord oświadczenia dotyczącego próbki, status poprzedniego aktywnego rekordu oświadczenia dotyczącego próbki jest zmieniany na "Wygasły".
Data początkowa	Data, od której oświadczenie staje się aktywne. W momencie utworzenia rekordu oświadczenia dotyczącego próbki pole to

Pole	Opis
	pozostaje puste. Po aktywowaniu rekordu oświadczenia dotyczącego próbki aplikacja Oracle CRM On Demand wstawi w to pole bieżącą datę.
Data końcowa	Data, od której oświadczenie wygasa. W momencie utworzenia rekordu oświadczenia dotyczącego próbki pole to pozostaje puste. Po aktywowaniu nowego rekordu oświadczenia dotyczącego próbki aplikacja Oracle CRM On Demand wstawi w to pole bieżącą datę.
Komentarz	Ogólny komentarz powiązane z danym oświadczeniem. Komentarze można dodawać jedynie do nieaktywnych oświadczeń dotyczących próbek.
Utworzono	Informacje dotyczące rekordu, mówiące o tym, kiedy i przez jakiego użytkownika oświadczenie zostało utworzone.
Zmodyfikowano	Informacje dotyczące rekordu, mówiące o tym, kiedy i przez jakiego użytkownika oświadczenie zostało zmodyfikowane.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Próbka — oświadczenie](#) (na stronie 543)
- [Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"](#) (na stronie 543)
- [Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 545)

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości

W tym temacie opisano dostępne w module Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition funkcje dostarczania spersonalizowanej zawartości (PCD).

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości — informacje podstawowe

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości (Personalized Content Delivery, PCD) to opracowane przez firmę Oracle rozwiązanie z dziedziny CLM (closed-loop marketing) służące do tworzenia szczegółowych prezentacji elektronicznych. PCD pozwala organizacjom handlowym i marketingowym zarządzać zawartością cyfrową, tworzyć plany komunikatów i dystrybuować te plany komunikatów wśród personelu zajmującego się sprzedażą w terenie. Organizacje handlowe mogą dzięki temu przedstawiać klientom przystosowane na ich użytek prezentacje, automatycznie rejestrując wskaźniki związane z reakcjami klientów w celu przekazania ich do organizacji marketingowej na potrzeby wykonania analizy zwrotnej. Rozwiązanie PCD służy do przedstawiania prezentacji i rejestrowania pomiarów reakcji klientów.

Scenariusz korzystania z PCD

Moduł PCD aplikacji Oracle CRM On Demand pozwala użytkownikom na:

- Zarządzanie zawartością cyfrową
- Zarządzanie planami komunikatów
- Przechowywanie reakcji klientów na plany komunikatów

Stanowiące część aplikacji Oracle CRM On Demand rozwiązanie PCD przeznaczone jest dla kierowników ds. produktu, kierowników ds. operacji dotyczących sprzedaży i innych osób opracowujących materiały dla sprzedawców.

Poniższy scenariusz to opis sposobu, w jaki można wykorzystać funkcję PCD:

1 Zarządzanie zawartością cyfrową

Zawartość cyfrowa (pliki graficzne) są najpierw dołączane do rekordu rozwiązania. Moduł PCD oferuje obsługę wielu formatów graficznych, jednak najpopularniejszy jest format SWF, który umożliwia tworzenie bogatych prezentacji multimedialnych. Do tego samego rekordu rozwiązania dołączana jest również odpowiednia miniatura (zwykle w postaci pliku PNG, GIF lub JPG), która w skróty sposób przedstawia zawartość większego pliku multimedialnego. Rekord rozwiązania zawiera pola przeznaczone na metadane dotyczące dołączonego pliku, takie jak data wygaśnięcia i informacja o akceptacji pliku przez działy marketingu i prawny.

Informacje o konfiguracji rekordów rozwiązania znajdują się pod hasłem [Rozwiązania](#) (na stronie 305).

2 Zarządzanie planami komunikatów

Po dołączeniu plików graficznych do rekordów rozwiązania użytkownicy tworzą plany komunikatów zawierające zbiór plików multimedialnych uporządkowanych w sposób pozwalający przekazać komunikat handlowy. Użytkownicy określają kolejność składających się na plan komunikatów pozycji planu komunikatów. Każdy plan komunikatów odpowiada rekordowi rozwiązania i powiązanej z nim zawartości cyfrowej. Zawiera również powiązane pliki multimedialne, które osoba dokonująca prezentacji może wykorzystać, szczegółowo omawiając pewien temat. Rekord rozwiązania zawiera plik multimedialny, który można wykorzystać w wielu planach komunikatów, natomiast pozycja planu komunikatów stanowi odrębną instancję danego pliku multimedialnego, z metadanymi specyficznymi dla wykorzystania tego pliku w konkretnym planie komunikatów.

Informacje o konfiguracji planu komunikatów i powiązanych rekordów są dostępne pod hasłami [Plany komunikatów](#) (na stronie 549), [Pozycje planu komunikatów](#) (zob. "[Pozycje planu komunikatu](#)" na stronie 555) i [Powiązania pomiędzy pozycjami planu komunikatów](#) (zob. "[Powiązania pozycji planu komunikatów](#)" na stronie 560).

3 Przechowywanie reakcji klientów na plany komunikatów

Plany komunikatów prezentowane są za pomocą aplikacji odrębnej od aplikacji Oracle CRM On Demand. Aplikacja Oracle CRM On Demand otrzymuje opinie audytora z aplikacji zewnętrznej i przechowuje te informacje przez indywidualnie określany czas podczas prezentacji planu komunikatów. Opinie te można powiązać ze wstępnie zdefiniowanymi odpowiedziami.

Informacje o konfiguracji odpowiedzi na wiadomości znajdują się pod hasłem [Korygowanie odpowiedzi na wiadomości](#) (zob. "[Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości](#)" na stronie 145).

Plany komunikatów

Strony "Plan komunikatów" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie planów komunikatów.

Plan komunikatów to prezentacja do przedstawienia na komputerze osobistym lub przenośnym. Sprzedawcy używają planu komunikatów do opisywania produktów i śledzenia opinii klienta. Strony planu komunikatów obejmują różne atrybuty planu komunikatów, np. informacje o produkcie, którego plan dotyczy, datę ważności planu komunikatów i inne parametry.

Plany komunikatów są tworzone przez kierowników marki, kierowników ds. produktu i kierowników ds. operacji handlowych. Plany te składają się z określonych sekwencji zawartości. Dzięki temu sprzedawcy dostarczają prezentacje zgodne z prawnymi i marketingowymi wytycznymi firmy.

Plan komunikatów może zawierać pewną liczbę pozycji w określonej sekwencji, analogicznie do tradycyjnej prezentacji składającej się z pewnej liczby slajdów. Plan komunikatów może mieć również postać jednego slajdu przekazującego określony komunikat. Podczas tworzenia działania przedstawiciele handlowi mogą przeglądać plany komunikatów zalecane dla danego działania, np. wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania, aby sprawdzić, czy zawierają konkretne zalecenia. Zalecenia planów komunikatów są oparte na dopasowaniach segmentów i obiektywnych powiązaniach między planem komunikatów a wizytą handlową, zadaniem lub umówionym spotkaniem. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań](#) (na stronie 552).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują administrowania informacjami o planie komunikatów, karta "Plan komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby można było pracować ze stronami planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"

Strona startowa "Plan komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami planu komunikatów. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu komunikatów

Użytkownik może utworzyć nowy plan komunikatów, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola planu komunikatów](#) (na stronie 553).

Praca z listami planów komunikatów

W sekcji "Lista planów komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów komunikatów.

Lista planów komunikatów	Filtry
Wszystkie plany komunikatów	Wszystkie plany komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów	Wszystkie plany komunikatów z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych planów komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów" pokazywane są plany komunikatów ostatnio zmieniane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan komunikatów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Plan komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone plany komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów
- Moje ostatnio utworzone plany komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Plan komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan komunikatów"

- 1 Na stronie startowej "Plan komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Plan komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie planami komunikatów

Szczegółowe procedury zarządzania planami komunikatów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Dodawanie rejestrów do planu komunikatów](#) (na stronie 551)
- [Dodawanie pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 552)
- [Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań](#) (na stronie 552)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Plany komunikatów](#) (na stronie 549)
- [Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"](#) (na stronie 549)
- [Poła planu komunikatów](#) (na stronie 553)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Dodawanie rejestrów do planu komunikatów

Aby dodawać rejestry do planu komunikatów, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Rejestr może zostać zmodyfikowany lub usunięty podczas dodawania go do planu komunikatów. Procedura ta zakłada, że rejestr jest wyświetlany na stronie "Szczegóły planu komunikatów" jako pozycja powiązana. Więcej informacji o wyświetlaniu powiązanych pozycji znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "[Dostosowywanie układów powiązanych pozycji](#)" na stronie 1167).

Jak dodać rejestr do planu komunikatów

- 1 Na stronie "Lista planów komunikatów" otworzyć wybrany plan komunikatów.
- 2 Na stronie "Szczegóły planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się w sekcji "Rejestry".
- 3 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, który ma zostać dodany do planu komunikatów, po czym nacisnąć przycisk OK.

Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).

Dodawanie pozycji planu komunikatów

Można dodawać pozycje planu komunikatów do planu komunikatów. Pozycja planu komunikatów zawiera informację o pozycjach, które tworzą plan komunikatów. Więcej informacji na temat pozycji planu komunikatów znajduje się pod hasłem [Pozycje planu komunikatów](#) (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 555).

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanej pozycji relacji pozycji planu komunikatów jest niewidoczna na stronie "Szczegóły kontaktu", należy dodać tę sekcję pozycji powiązanej w sposób opisany pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167) lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak dodać pozycję planu komunikatów do planu komunikatów

- 1 Na stronie szczegółów planu komunikatów przejść do sekcji "Pozycja planu komunikatów", po czym nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Uzupełnić pola w sposób opisany pod hasłem [Pola pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 559). Następnie zapisać rekord.

Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań

Podczas tworzenia działania przedstawiciele handlowi mogą zapisywać informacje dotyczące podmiotu, osoby kontaktowej lub produktu powiązane z danym działaniem. Przedstawiciele handlowi mogą również przeglądać plany komunikatów zalecane dla danego działania (wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania), aby sprawdzić, czy zawierają konkretne zalecenia. Zalecenia planów komunikatów opierają się na dopasowaniach segmentów i obiektywnych powiązaniach między planem komunikatów a wizytą handlową, zadaniem lub umówionym spotkaniem w następujący sposób:

- Jeśli główny lub drugorzędny segment planu komunikatów jest zgodny z segmentem określonym dla działania, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje symbol pełnej gwiazdki koloru złotego.
- Jeśli główny lub drugorzędny cel planu komunikatów jest zgodny z celem określonym dla działania, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje symbol gwiazdki koloru złotego wypełnionej w połowie.

- Jeśli brak jest zgodności segmentów lub celów między planem komunikatów a działaniem, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegóły wizyty" widnieje biały symbol niewypełnionej gwiazdki.

Więcej informacji o wizytach handlowych znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133) oraz [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 520). Więcej informacji o działaniach znajduje się pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 123).

Do przeglądania zalecanych planów komunikatów dotyczących działań służy poniższa procedura.

Jak przeglądać zalecane plany komunikatów dotyczące działań

- 1 Wybrać działanie będące celem wizyty.
Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#). (zob. "[Znajdowanie rekordów](#)" na stronie 39)
- 2 Na stronie szczegółów danego działania (wizyty, zadania, umówionego spotkania) przejść do sekcji "Wizyty" i otworzyć wizytę handlową do przejrzania.
- 3 Na stronie szczegółów wizyty przejść do sekcji "Dostępne plany komunikatów" i przejrzeć listę planów komunikatów:
 - Symbol pełnej gwiazdki koloru złotego w polu zaleceń wskazuje na zgodność segmentów między planem komunikatów a działaniem.
 - Symbol wypełnionej do połowy gwiazdki koloru złotego w polu zaleceń wskazuje na zgodność celów między planem komunikatów a działaniem.
 - Biały symbol niewypełnionej gwiazdki w polu zaleceń wskazuje na brak zgodności (segmentów lub celów) między planem komunikatów a działaniem.
- 4 Aby otworzyć i przeglądać plan komunikatów, należy kliknąć łącze nazwy planu komunikatów.

Pola planu komunikatów

Strona "Plan komunikatów - edycja" umożliwia dodanie planu komunikatów lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące planów komunikatów można także edytować na stronach "Lista planów komunikatów" i "Szczegóły planu komunikatów". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu komunikatów.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Plan komunikatów — informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa planu komunikatów (pole wymagane).
Typ	Kategoria planu komunikatów. Zdefiniowane wstępnie typy to na przykład "Uruchomienie produktu" i "Komunikat ukierunkowany". Aby wybrać typ, należy użyć listy wyboru (pole wymagane).
Produkt	Produkt powiązany z tym planem komunikatów. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania (pole wymagane).
Kod	Pole tekstowe, które może być używane do zaklasyfikowania planu komunikatów według przeznaczenia, obszaru leczenia lub zgodnie z inną klasyfikacją zdefiniowaną w organizacji.
Status	Bieżący status planu komunikatów. Możliwe wartości statusu to: "Zatwierdzone", "W toku", "Odrzucone", "Wydane" i "Przesłane". Aby wybrać status, należy skorzystać z listy wyboru (pole wymagane).
Weryfikacja	Wskazuje, że każda pozycja składowa planu komunikatów została zweryfikowana pod względem poprawnego wyświetlania, a w efekcie jej status weryfikacji to "Pomyślne". Jeśli wszystkie pozycje składowe planu komunikatów mają status "Pomyślne", w polu "Weryfikacja" jest ustawiana wartość "Pomyślne". W przeciwnym wypadku pole to ma wartość "Niepowodzenie". Wartość tego pola jest automatycznie ustawiana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Segment	Segment rynku (czyli grupa podmiotów), do której skierowany jest plan komunikatów.
Główny planowany cel	Określa pierwszy cel planu komunikatów. Proszę wprowadzić cel lub kliknąć ikonę wyszukiwania i wybrać cel z listy.
Główny segment	Określa główny segment, który ma być powiązany z planem komunikatów. Dostępne opcje to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni.
Drugorzędny planowany cel	Określa drugi cel planu komunikatów. Proszę wprowadzić cel lub kliknąć ikonę wyszukiwania i wybrać cel z listy. UWAGA: Jeśli wprowadzone cele główny i drugorzędny będą jednakowe lub jeśli cel drugorzędny zostanie wybrany bez celu głównego, pojawi się komunikat o błędzie.
Drugorzędny segment	Określa drugorzędny segment, który ma być powiązany z planem komunikatów. Dostępne opcje to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. UWAGA: Jeśli wprowadzone segmenty główny i drugorzędny będą jednakowe lub jeśli segment drugorzędny zostanie wybrany bez segmentu głównego, pojawi się komunikat o błędzie.

Pole	Opis
Właściciel	Użytkownik będący właścicielem planu komunikatów. Domyślnie jest to użytkownik, który utworzył plan komunikatów. Aby zmienić właściciela, należy skorzystać z ikony wyszukiwania (pole wymagane).
Data rozpoczęcia	Dzień, w którym plan komunikatów staje się widoczny (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Data wygaśnięcia	Dzień, w którym plan komunikatów staje się nieaktywny (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Data zwolnienia	Dzień, od którego plan komunikatów można wykorzystywać w aplikacji Personal Content Delivery (PCD) (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Obowiązkowe ujawnienie danych	To pole wyboru wskazuje, że na początku planu komunikatów musi być obowiązkowo wyświetlany komunikat dotyczący ujawniania danych (pole wymagane).
Włączenie podążania	To pole wyboru jest przeznaczone do użycia w przyszłości.
Sekwencja blokowania	To pole wyboru nie jest wykorzystywane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand (pole wymagane).
Plan komunikatów — informacje dodatkowe	
Adresaci	Opis docelowych adresatów tego planu komunikatów.
Komentarz	Wszelkie uwagi ogólne na temat tego planu komunikatów.
Opis	Opis tego rekordu planu komunikatów.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące planów komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Plany komunikatów](#) (na stronie 549)
- [Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"](#) (na stronie 549)
- [Zarządzanie planami komunikatów](#) (na stronie 551)

Pozycje planu komunikatu

Strony pozycji planu komunikatów służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia pozycji planu komunikatów.

Strona *Pozycja planu komunikatów* zawiera informacje o pozycjach tworzących plan komunikatów. Pozycje te ułożone są w specyficznym porządku, analogicznie do tradycyjnej prezentacji składającej się ze slajdów.

Rozwiązanie to przekaz multimedialny i pliki graficzne (np. pliki SWF, GIF lub JPEG), używane w prezentacjach tworzących pozycję planu komunikatów. Rozwiązanie może być użyte wielokrotnie, natomiast pozycja planu

komunikatów jest przypisana do jednego planu komunikatów. Strona pozycji planu komunikatów zawiera informacje o dodatkowych atrybutach, wykraczające poza to, co jest powiązane z rozwiązaniem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o pozycji planu komunikatów, karta "Pozycja planu komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby użytkownik mógł pracować ze stronami "Pozycja planu komunikatów", jego rola musi zawierać uprawnienia "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"

Strona startowa "Pozycja planu komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami pozycji planu komunikatów. Na tej stronie wyświetlane są informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Pozycja planu komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie pozycji planu komunikatów

Nową pozycję planu komunikatów można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 559).

Praca z listami pozycji planu komunikatów

W sekcji "Listy pozycji planu komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla pozycji planu komunikatów.

Lista pozycji planu komunikatów	Filtry
Wszystkie pozycje planu komunikatów	Wszystkie pozycje planu komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów	Wszystkie pozycje planu komunikatów mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy

standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych pozycji planu komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów" wyświetlane są pozycje planu komunikatów ostatnio zmienione przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone pozycje planu komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów
- Moje ostatnio utworzone pozycje planu komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Pozycja planu komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów"

- 1 Na stronie startowej "Pozycja planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Pozycja planu komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie pozycjami planu komunikatów

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 558)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje planu komunikatu](#) (na stronie 555)
- [Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"](#) (na stronie 556)
- [Pola pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 559)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami pozycji planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów

Do pozycji planu komunikatów można dodawać powiązania pozycji planu komunikatów. *Powiązanie pozycji planu komunikatów* to pozycja prezentacji, która dostarcza opcjonalnych informacji dotyczących obsługi głównej pozycji planu komunikatów. Jeśli na przykład w głównej pozycji pokazane są efekty uboczne nowego leku, w powiązanej informacji opcjonalnej mogą być zaprezentowane efekty uboczne starszej generacji leków. Jeśli tematem pozycji głównej jest informacja o tym, że doświadczenia kliniczne dały pozytywne rezultaty, w szczegółach opcjonalnych może być mowa o liczbach dotyczących tego doświadczenia klinicznego. Więcej informacji o powiązaniach pozycji planu komunikatów znajduje się pod hasłem [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 560).

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanej pozycji relacji pozycji planu komunikatów jest niewidoczna na stronie "Szczegóły kontaktu", należy dodać tę sekcję pozycji powiązanej w sposób opisany pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167) lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak dodać powiązanie pozycji planu komunikatów do pozycji planu komunikatów

- 1 Na stronie szczegółów pozycji planu komunikatów przejść do sekcji "Powiązania pozycji planu komunikatów" i nacisnąć przycisk "Nowe".
- 2 Wypełnić pola w sposób opisany pod hasłem [Pola powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 563). Zapisać rekord.

Pola pozycji planu komunikatów

Strona edycji pozycji planu komunikatów umożliwia dodanie pozycji planu komunikatów lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla pozycji planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Pozycje planu komunikatów można także edytować na stronach "Lista pozycji planu komunikatów" i "Pozycja planu komunikatów - szczegóły". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól pozycji planu komunikatów.

Pole	Opis
Pozycja planu komunikatów — informacje kluczowe	
Numer kolejny	Kolejność, w jakiej ta pozycja planu komunikatów występuje w planie komunikatów (pole wymagane).
Nazwa	Nazwa pozycji planu komunikatów.
Wyświetlana nazwa	Nazwa, z jaką pozycja planu komunikatów jest wyświetlana w planie komunikatów.
Nazwa rozwiązania	Nazwa treści cyfrowych, na których opiera się to powiązanie pozycji planu komunikatów. Aby wybrać rozwiązanie, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Nazwa rozwiązania: Status weryfikacji	Wskazuje, czy treści cyfrowe mogą być poprawnie wyświetlone. Możliwe wartości to: "Niezweryfikowane", "Pomyślne", "Niepowodzenie" (pole tylko do wyświetlania). Wartość w tym polu dziedziczona jest z powiązanego rekordu "Rozwiązanie", który zawiera plik z treściami cyfrowymi.
Nazwa rozwiązania: Data wydania	Data, po której treść rozwiązania może być wykorzystywana w PCD (pole tylko do wyświetlania).
Nazwa rozwiązania: Data wygaśnięcia	Data, po której treść rozwiązania nie może być wykorzystywana w PCD (pole tylko do wyświetlania).
Komunikat dot. ujawniania danych	Pole wyboru oznaczające określony zasób jako komunikat dotyczący ujawniania danych. Plan komunikatów musi być często poprzedzany komunikatami o ujawnieniu, które mają na celu zagwarantowanie, że wszelkie stosowne informacje są ujawniane a wszelkie wytyczne prawne są przestrzegane (pole wymagane).
Typ	Kategoria pozycji planu komunikatów. W celu wybrania typu

Pole	Opis
	należy użyć listy wyboru (pole wymagane).
Ocena	Ocena jakościowa efektywności tej pozycji. W celu wybrania oceny należy użyć listy wyboru.
Nadrzędny plan komunikatów	Plan komunikatów, którego składnikiem jest ten plan komunikatów. Aby wybrać nadrzędny plan komunikatów, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Status	Bieżący status pozycji planu komunikatów. W celu wybrania statusu należy użyć listy wyboru. Wstępnie skonfigurowane opcje wyboru to "Ukryj" i "Pokaż".
Opis	Krótki opis zawartości tej pozycji.
Pozycja planu komunikatów – informacje dodatkowe	
Streszczenie	Krótki opis pozycji.
Notatki prowadzącego	Uwagi, które można dodać podczas prezentowania tej pozycji.
Adresaci	Docelowi użytkownicy treści.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje planu komunikatu](#) (na stronie 555)
- [Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"](#) (na stronie 556)
- [Zarządzanie pozycjami planu komunikatów](#) (na stronie 557)

Powiązania pozycji planu komunikatów

Stron "Powiązania pozycji planu komunikatów" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia powiązań pozycji planu komunikatów.

Powiązanie pozycji planu komunikatów to pozycja prezentacji, która dostarcza opcjonalnych informacji wspomagające główną pozycję planu komunikatów. Jeśli na przykład w głównej pozycji pokazane są efekty uboczne nowego leku, w opcjonalnej informacji powiązanej mogą być zaprezentowane efekty uboczne starszej generacji leków. Jeśli tematem pozycji głównej jest informacja o tym, że doświadczenia kliniczne dały pozytywne rezultaty, to w opcjonalnych szczegółach może być mowa o liczbach dotyczących tego doświadczenia. Plan komunikatów składa się z pewnej liczby pozycji planu komunikatów uporządkowanych w określonej kolejności, podobnie jak w tradycyjnej prezentacji składającej się ze slajdów. Z każdą pozycją planu komunikatów mogą być powiązane kolejne pozycje, nazywane *powiązaniami pozycji planu komunikatów*. Na stronie "Powiązania pozycji planu komunikatów" znajdują się informacje o tych pomocniczych pozycjach prezentacji.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia powiązań pozycji planu komunikatów, karta "Powiązania pozycji planu komunikatów"

może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby można było pracować ze stronami "Powiązania pozycji planu komunikatów", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"

Strona startowa "Powiązania pozycji planu komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami powiązań pozycji planu komunikatów. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie powiązania pozycji planu komunikatów

Nowe powiązanie pozycji planu komunikatów można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 563).

Praca z listami powiązań pozycji planu komunikatów

W sekcji "Listy powiązań pozycji planu komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. *Listy filtrowane* to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla powiązań pozycji planu komunikatów.

Lista powiązań pozycji planu komunikatów	Filtry
Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów	Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów	Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy

standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich powiązań pozycji planu komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów" są wyświetlane powiązania pozycji planu komunikatów ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone powiązania pozycji planu komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów
- Moje ostatnio utworzone powiązania pozycji planu komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów"

- 1 Na stronie startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Powiązania pozycji planu komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące powiązań pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 560)
- [Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"](#) (na stronie 561)
- [Pola powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 563)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami powiązań pozycji planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Pola powiązań pozycji planu komunikatów

Strona "Powiązania pozycji planu komunikatów - edycja" umożliwia dodanie powiązań pozycji planu komunikatów lub zaktualizowanie istniejącego powiązania pozycji planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól dla powiązań pozycji planu komunikatów.

WSKAZÓWK: Powiązania pozycji planu komunikatów można także edytować na stronach "Lista powiązań pozycji planu komunikatów" i "Szczegóły powiązań pozycji planu komunikatów". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól powiązań pozycji planu komunikatów.

Pole	Opis
Powiązania pozycji planu komunikatów — informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa powiązania pozycji planu komunikatów.
Wyświetlana nazwa	Nazwa używana do wyświetlania powiązania pozycji planu komunikatów w planie komunikatów.
Nadrzędna pozycja planu komunikatów	Nadrzędna pozycja planu komunikatów, dla której powiązanie pozycji planu komunikatów udostępnia opcjonalną kopię zapasową lub informacje szczegółowe (pole wymagane).

Pole	Opis
Opis	Krótki opis zawartości tej pozycji.
Typ	Kategoria powiązania pozycji planu komunikatów. Wybrać typ z listy wyboru (pole wymagane).
Nazwa rozwiązania	Nazwa pliku multimedialnego lub graficznego, na podstawie którego tworzone jest dane powiązanie pozycji planu komunikatów (pole wymagane).
Streszczenie	Krótki opis pozycji.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące powiązań pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 560)
- [Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"](#) (na stronie 561)
- [Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 562)

9

Zarządzanie majątkiem

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów do zarządzania majątkiem:

- **Konta finansowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami o kontach finansowych.
- **Posiadacze kont finansowych.** Strony te służą do zarządzania informacjami o posiadaczach kont finansowych.
- **Zasoby kont finansowych.** Strony te służą do zarządzania transakcjami dotyczącymi pojedynczego produktu finansowego na koncie finansowym.
- **Plany finansowe.** Strony te służą do zarządzania planami finansowymi osoby kontaktowej lub firmy na co najmniej jednym określonym koncie finansowym.
- **Produkty finansowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami o produktach finansowych.
- **Transakcje finansowe.** Strony te służą do śledzenia transakcji określonego konta finansowego.
- **Portfele.** Strony te służą do zarządzania kontami portfela.
- **Gospodarstwa domowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami w przypadku grupy powiązanych osób kontaktowych zamieszkujących jedno gospodarstwo domowe.

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów dostępne są wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gospodarstwa domowe

Strony gospodarstw domowych umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów gospodarstw domowych.

Gospodarstwo domowe to grupa osób kontaktowych z elementem wspólnym lub powiązanych, np. należących do rodziny (rodzice i dzieci), mieszkających pod tym samym adresem, w obrębie tego samego budynku. Gospodarstwo domowe pozwala grupować osoby kontaktowe i śledzić takie grupy, przy czym osoba kontaktowa może należeć do wielu gospodarstw domowych lub grup osób kontaktowych. Grupowanie kontaktów znajduje wiele zastosowań wśród instytucji finansowych i użytkowników indywidualnych, takich jak bankowcy, doradcy finansowi lub kierownicy ds. relacji. Informacje dotyczące gospodarstw domowych mogą być uzyskiwane od powiązanych z nimi osób kontaktowych i akumulowane.

Funkcja gospodarstw domowych daje dostęp do cennych informacji o segmentacji dotyczących gospodarstwa jako całości, a także do łącznych informacji o osobach kontaktowych należących do gospodarstwa. Strony gospodarstw domowych umożliwiają rozpoznawanie i wychwytywanie informacji demograficznych o gospodarstwie. Ponadto można na nich przeglądać konta finansowe klienta, produkty i informacje o osobie kontaktowej przypisanej do danego gospodarstwa domowego. Informacje te umożliwiają użytkownikowi dokonanie oceny danych klienta.

Dzięki zgrupowaniu wszystkich podmiotów klienta według gospodarstwa domowego instytucja finansowa może rozpoznać wartość klienta dla danej organizacji. Może też szukać możliwości sprzedaży związanej i windowanej dodatkowych produktów i usług, np. ubezpieczenia właściciela gospodarstwa domowego lub pożyczek na kształcenie jego dzieci. Ponadto możliwość przeglądania wszystkich kont finansowych klienta według gospodarstwa domowego pozwala instytucji finansowej poznać ogólną sytuację finansową gospodarstwa domowego.

Podmioty podrzędne i informacje powiązane dotyczące gospodarstw domowych

Strony gospodarstw domowych pozwalają identyfikować i profilować gospodarstwo domowe, a także przeglądać subkonta i inne powiązane informacje, w tym:

- **Osoby kontaktowe.** Osoby kontaktowe mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie osoby kontaktowe powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 212).
- **Roszczenia.** Roszczenia mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie roszczenia powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące roszczeń są dostępne pod hasłem [Roszczenia](#) (na stronie 612).
- **Plany finansowe.** Plany finansowe mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie plany finansowe powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące planów finansowych są dostępne pod hasłem [Plany finansowe](#) (na stronie 593).
- **Posiadacze polis.** Posiadacze polis mogą być powiązani z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich posiadaczy polis powiązanych z gospodarstwem. Informacje dotyczące posiadaczy polis są dostępne pod hasłem [Posiadacze polis](#) (na stronie 637).
- **Posiadacze konta finansowego.** Posiadacze konta finansowego mogą być powiązani z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich posiadaczy konta finansowego powiązanych z gospodarstwem. Informacje dotyczące posiadaczy konta finansowego są dostępne pod hasłem [Posiadacze konta finansowego](#) (zob. "[Posiadacze kont finansowych](#)" na stronie 586).
- **Zespół ds. gospodarstwa domowego.** Użytkownicy mogą należeć do zespołu powiązanego z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich członków zespołu (użytkowników) powiązanych z gospodarstwem domowym.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o gospodarstwach domowych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"

Strona startowa "Gospodarstwo domowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania gospodarstwami domowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Gospodarstwo domowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie gospodarstwa domowego

Gospodarstwo domowe można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane gospodarstwa domowe". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 571).

Praca z listami gospodarstw domowych

W sekcji "Listy gospodarstw domowych" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe gospodarstw domowych.

Lista gospodarstw domowych	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe	Wszystkie gospodarstwa domowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie gospodarstwa domowe	Wszystkie gospodarstwa domowe widoczne dla bieżącego użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych gospodarstw domowych

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane gospodarstwa domowe" pokazywane są gospodarstwa ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone gospodarstwa domowe
- Ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe
- Moje ostatnio utworzone gospodarstwa domowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe

- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Gospodarstwo domowe" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe"

- 1 Na stronie startowej "Gospodarstwo domowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Gospodarstwo domowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- [Gospodarstwa domowe](#) (na stronie 565)
- [Zarządzanie gospodarstwami domowymi](#) (na stronie 568)
- [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 571)

Zarządzanie gospodarstwami domowymi

Zarządzać gospodarstwami domowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Profilowanie gospodarstw domowych](#) (na stronie 569)
- [Śledzenie członków gospodarstwa domowego](#) (na stronie 569)

UWAGA Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Łączenie rekordów](#) (na stronie 90)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- [Gospodarstwa domowe](#) (na stronie 565)
- [Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"](#) (na stronie 566)
- [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 571)

Profilowanie gospodarstw domowych

Gospodarstwa domowe można profilować, aktualizując informacje zawarte w rekordach gospodarstwa domowego.

Jak profilować gospodarstwo domowe

- 1 Wybrać gospodarstwo domowe.
Instrukcje dotyczące wybierania gospodarstw domowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Wpisać informacje na stronie edycji gospodarstwa domowego. Opis pól jest dostępny pod hasłem [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 571).

Śledzenie członków gospodarstwa domowego

Aby śledzić członków gospodarstw domowych, należy dodać ich jako osoby kontaktowe należące do gospodarstwa domowego.

Jak śledzić członków gospodarstwa domowego

- 1 Wybrać rekord gospodarstwa domowego.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów gospodarstwa domowego są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" przejść do sekcji "Osoby kontaktowe" i kliknąć na łączu "Dodaj".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoby kontaktowe" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).
- 3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" w polu "Nowa osoba kontaktowa". Spowoduje to wyświetlenie okna "Wyszukiwanie osoby kontaktowej".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie osoby kontaktowej" wybrać kontakt.
- 5 Na stronie "Lista osób kontaktowych" należy wybrać powiązanie z gospodarstwem domowym danej osoby kontaktowej na liście rozwijanej "Powiązanie".

Pole	Opis
Nowa osoba kontaktowa	Nazwa osoby kontaktowej w danym gospodarstwie domowym. Należy wybrać osobę kontaktową w oknie "Wyszukiwanie osoby kontaktowej".
Powiązanie	Powiązanie osoby kontaktowej z gospodarstwem domowym. Można wybrać wiele predefiniowanych powiązań, np.: "Głowa rodziny", "Współmałżonek", "Dziecko", "Powinowaci", "Dziecko z drugiego pokolenia", "Sześć" itd.
Akumulacja	Zaznaczenie pola wyboru "Akumulacja" umożliwia dokonanie wyboru podzbioru osób kontaktowych uwzględnionych w podsumowaniach finansowych gospodarstwa domowego (np. "Łączna wartość netto" lub "Łączny dochód"). Niezaznaczone osoby kontaktowe nie są uwzględniane w żadnym z podsumowań gospodarstw domowych ani na żadnej powiązanej liście, np. "Możliwości", "Portfele", "Działania" i "Uwagi". Opcja akumulacji jest zaznaczona domyślnie. Uwaga: Pole wyboru "Akumulacja" na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" i stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" jest tym samym polem, więc jego zmiana na jednej z tych stron jest odzwierciedlana na drugiej.

- 6 Kliknąć na łączu "Zapisz" na stronie "Lista osób kontaktowych".
- 7 W polu "Nowa osoba kontaktowa" należy wybrać osobę kontaktową, a następnie powiązanie z gospodarstwem domowym danej osoby kontaktowej na liście wyboru "Powiązanie".

Informacje dotyczące pól gospodarstwa domowego są dostępne pod hasłem [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 571).

Pola gospodarstwa domowego

Strona "Gospodarstwo domowe - edycja" umożliwia dodanie gospodarstwa domowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego gospodarstwa domowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla gospodarstwa domowego.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól. Wiele pól na stronach odnoszących się do gospodarstw domowych jest polami tylko do odczytu, ponieważ są one obliczane z rekordów osób kontaktowych powiązanych z gospodarstwem domowym, mających zaznaczone pole wyboru "Akumulacja". Pola sumujące, takie jak "Aktywa łącznie" są obliczane ze wszystkich osób kontaktowych z gospodarstwa domowego, dla których jest zaznaczone pole wyboru "Akumulacja". Pola niesumujące, takie jak adresy, są zazwyczaj wyprowadzane z głównej osoby kontaktowej z gospodarstwa domowego.

Jeśli z gospodarstwem domowym nie są powiązane żadne osoby kontaktowe, to można je dodać do rekordu gospodarstwa domowego (zob. [Śledzenie członków gospodarstwa domowego](#) (na stronie 569)).

Pole	Opis
Gospodarstwo domowe - informacje kluczowe	
Nazwa gospodarstwa domowego	Limit 50 znaków.
Główne	Tylko do odczytu.
Gospodarstwo domowe - informacje szczegółowe	
Typ	Wartości domyślne to: Rodzina - dzieci, Rodzina - bez dzieci, Rodzina - senior, Pojedyncze, Rodzina z samotnym rodzicem, Rodzina, Rodzina wielopokoleniowa, Konkubinat, Dzieci mieszkają osobno, Na emeryturze i Inne.
Segment	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś, Własne miejsce zamieszkania, Lokator, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni.
Ostatnie działanie	Tylko do odczytu. Pokazuje datę ostatnie działania powiązanego z gospodarstwem domowym.
Głowa gospodarstwa domowego - data urodzenia	Tylko do odczytu.
Informacje dodatkowe	
Podmiot	Tylko do odczytu.
Osoba kontaktowa	Tylko do odczytu.

Pole	Opis
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Administrator może jednak dostosować poziomy dostępu, ograniczając lub poszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Gospodarstwo domowe - profil finansowy	
Łączny dochód	Łączny dochód wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko odczyt.
Aktywa łącznie	Łączne aktywa wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko odczyt.
Łączne koszty	Łączne koszty wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko odczyt.
Łączne zobowiązania	Łączne zobowiązania wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko odczyt.
Łączna wartość netto	Łączne wartość netto wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko odczyt.
Profil ryzyka inwestycyjnego	
Profil ryzyka	Wypełnione z rekordu osoby kontaktowej będącej głową gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Poziom doświadczenia	Wypełnione z rekordu osoby kontaktowej będącej głową gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Horyzont inwestycji	Wypełnione z rekordu osoby kontaktowej będącej głową gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Bieżący skład inwestycji	Wypełnione z rekordu osoby kontaktowej będącej głową gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Cel	Wypełnione z rekordu osoby kontaktowej będącej głową gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Cel główny	Wypełnione z rekordu osoby kontaktowej będącej głową gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- [Gospodarstwa domowe](#) (na stronie 565)
- [Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"](#) (na stronie 566)

- [Zarządzanie gospodarstwami domowymi](#) (na stronie 568)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)

Portfele

Strony portfeli umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie dowolnego typu portfela. Portfele mogą zawierać dowolnego typu informacje związane z osobą kontaktową, które bieżący użytkownik chciałby śledzić.

Portfele mogą reprezentować:

- **Konta finansowe.** Konto brokerskie, pożyczka lub karta kredytowa
- **Umowy ubezpieczeniowe.** Polisa ubezpieczeniowa na życie lub renta

Strony portfeli umożliwiają identyfikowanie i profilowanie portfela.

WSKAZÓWKA: Rekordy typu konto finansowe i funkcja hierarchii kont finansowych umożliwiają śledzenie grup kont finansowych, znanych również jako portfele. Więcej informacji o kontach finansowych jest dostępnych pod hasłem [Śledzenie nadrzędnych kont finansowych](#) (na stronie 584).

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o śledzeniu kont finansowych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Konto portfela"

Strona startowa "Konto portfela" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kontami portfela.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Konto portfela". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie konta portfela

Konto portfela tworzy się, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane portfele". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola konta portfela](#) (na stronie 578).

Praca z listami kont portfela

W sekcji "Listy portfeli" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na różnorodnych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy kont portfeli.

Lista portfeli	Filtry
Wszystkie konta portfela	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio utworzone portfele	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane portfele	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Moje ostatnio zmodyfikowane portfele	Wszystkie konta portfela ostatnio zmodyfikowane.
Moje ostatnio utworzone portfele	Wszystkie konta portfela ostatnio utworzone.
Moje konta portfela	Wszystkie konta portfela zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kont portfela

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane portfele" prezentowane są portfele ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Konto portfela"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Konto portfela" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone portfele
- Ostatnio zmodyfikowane portfele

- Moje ostatnio utworzone portfele
- Moje ostatnio zmodyfikowane portfele
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Konto portfela" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Konto portfela"

- 1 Na stronie startowej "Konto portfela" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Konto portfela" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfela są zawarte w następujących tematach:

- [Pola konta portfela](#) (na stronie 578)
- [Zarządzanie kontami portfeli](#) (na stronie 575)

Zarządzanie kontami portfeli

Zarządzać kontami portfeli można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli](#) (na stronie 576)
- [Określanie subkont portfeli](#) (na stronie 577)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61) (z uwzględnieniem rekomendacji)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)

- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Zmienianie nazw typów rekordów](#) (na stronie 1212)
- [Łączenie rekordów](#) (na stronie 90)
- [Zarządzanie kalendarzami i działaniami](#) (na stronie 125)
- [Proces konfigurowania rejestrów](#) (na stronie 1310)
- [Tworzenie apletów internetowych](#) (na stronie 1172)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfeli są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto portfela"](#) (na stronie 573)
- [Pola konta portfela](#) (na stronie 578)

Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli

Aby śledzić kluczowe osoby kontaktowe dla kont portfeli, należy je dodać jako osoby kontaktowe powiązane z rekordem konta portfela.

Jak śledzić kluczowe osoby kontaktowe dla kont portfeli

- 1 Wybrać rekord konta portfela.
Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły konta portfela" przejść do sekcji "Osoby kontaktowe" i kliknąć na łączy "Dodaj".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoby kontaktowe" do układu strony. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).
- 3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok kolumny "Nazwa".
- 4 Aby utworzyć nowy rekord osoby kontaktowej lub wybrać istniejącą osobę kontaktową, można kliknąć łącze "Nowy" w oknie wyszukiwania.

- 5 Na stronie "Lista osób kontaktowych" podać wymagane informacje.
- 6 Zapisać rekord.

Określanie subkont portfeli

Za pomocą relacji podmiot nadrzędny-podmiot podrzędny można określać hierarchie kont portfeli, np. fundusz powierniczy, który jest objęty polisą ubezpieczeniową na życie lub konto brokerskie. Najpierw należy utworzyć nadrzędne konto portfela, a następnie wybrać je jako nadrzędne dla konta podrzędnego lub subkonta portfela.

Między portfelami i subkontami portfela istnieje relacja "jeden do wielu". Na przykład może istnieć wiele subkont funduszy powierniczych lub giełdowych dla brokerskiego konta portfela.

Jak utworzyć subkonto portfela

- 1 Wybrać nadrzędne konto portfela.
Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły konta portfela" przejść do sekcji "Subkonta portfela" i kliknąć na łączu "Nowe".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Subkonta portfela" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683).
- 3 Wypełnić pola na wyświetlonej stronie "Edycja konta portfela".
- 4 Zapisać rekord.

Jak określić nadrzędne konto portfela

- 1 Wybrać podrzędne subkonto portfela.
Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Edycja konta portfela" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok pola "Nadrzędne konto portfela".
- 3 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać nadrzędne konto portfela.
- 4 Zapisać rekord.

Pola konta portfela

Strona "Konto portfela - edycja" umożliwia dodanie konta portfela lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego konta portfela. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla konta portfela.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Konto - informacje kluczowe	
Numer konta	Pole wymagane. Limit 100 znaków.
Instytucja	Pole wyszukiwania instytucji powiązanej z kontem portfela.
Produkt	Pole wyszukiwania produktu powiązanego z kontem portfela.
Typ konta	Lista wyboru domyślnych typów kont. Wartości domyślne: Kontrakt dotyczący renty, Polisa grupowa, 401K, Rachunek bieżący, Indywidualne konto emerytalne, Ubezpieczenie na życie, Fundusz powierniczy, Rachunek oszczędnościowy i Inne.
Główna osoba kontaktowa	Tylko do odczytu.
Konto	Pole wyszukiwania konta powiązanego z kontem portfela.
Przychód	Przychód powiązany z kontem portfela.
Data zakupu	Data otwarcia konta finansowego.
Data anulowania/sprzedaży	Data zamknięcia konta. Jeśli jest to zasób jednostkowy, może to być data sprzedania wszystkich udziałów.
Status	Status konta portfela. Wartości domyślne: Aktywne, Oczekujące, Oferta, Zakończone i Zamknięte.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która dany rekord utworzyła lub zaktualizowała, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu.
Nadrzędne konto portfela	Konto nadrzędne dla bieżącego konta portfela.
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").

Pole	Opis
Grupa główna	Grupa główna właściciela konta W przypadku wydań poprzedzających wydanie 13 pole to jest używane do definiowania widoczności rekordów "Portfel" dla grup. Zaleca się zastąpienie tego mechanizmu funkcją rejestru. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Proces konfigurowania rejestrów (na stronie 1310).
Informacje o polisie	
Klasa ryzyka	Definiuje poziom ryzyka portfela. Limit 50 znaków.
Składka	Koszt polisy ubezpieczeniowej w walucie bieżącego użytkownika.
Wartość polisy	Nominalna wartość polisy ubezpieczeniowej w walucie bieżącego użytkownika.
Data obowiązywania	Data wejścia w życie polisy ubezpieczeniowej.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia polisy ubezpieczeniowej.
Informacje o inwestycjach	
Aktywa - wartość łączna	Wartość wszystkich inwestycji w walucie bieżącego użytkownika.
Data wyceny	Data wyceny wszystkich aktywów.
Informacje o pożyczce	
Kwota pożyczki	Wartość pożyczki w walucie bieżącego użytkownika.
Roczna stopa procentowa	Roczna stopa procentowa dla pożyczki.
Termin płatności	Data określająca termin spłaty pożyczki.
Okres	Tylko do odczytu. Złączenie wartości z pól "Długość okresu" i "Jednostka okresu".
Długość okresu	Okres, w którym pożyczka jest spłacana, zazwyczaj wyrażany w miesiącach.
Jednostka okresu	Lista wyboru możliwych jednostek okresu. Wartości domyślne: Dzień, Tydzień, Miesiąc i Rok.
Informacje o karcie kredytowej	
Limit kredytowy	Maksymalny limit kredytowy dla konta.
Roczna stopa procentowa	Roczna stopa procentowa dla opłat uwzględnianych w saldzie.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfeli są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto portfela"](#) (na stronie 573)

■ Zarządzanie kontami portfeli (na stronie 575)

Konta finansowe

Stron kont finansowych można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów kont finansowych. Zwykle są to konta finansowe kontaktu lub firmy, zarządzane przez instytucję finansową. Mogą być również śledzone wszystkie konta finansowe kontaktu lub firmy, również te znajdujące się w innych instytucjach finansowych.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o kontaktach finansowych, karta "Konta finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Konto finansowe jest rekordem transakcji finansowych między instytucjami finansowymi. Zawiera ono produkty finansowe, za które instytucja finansowa ponosi określoną odpowiedzialność powierniczą. Konta finansowe udostępniają strukturę, dzięki której instytucje finansowe mogą zarządzać relacjami z kontaktami i firmami.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition *Konto* przemianowano na *Podmiot biznesowy*. Podmioty biznesowe odpowiadają podmiotom prawnym, takim jak przedsiębiorstwo, firma czy fundusz. Dostępne są relacje nadrzędności i podrzędności, aby umożliwić odwzorowanie wydziałów, działów i innych skomplikowanych struktur prawnych.

Konta finansowe odpowiadają wszystkim typom kont, takim jak rachunki oszczędnościowe, bieżące, kredyty hipoteczne, depozyty, karty kredytowe, bieżące konta depozytowe, konta inwestycyjne, pożyczki, konta emerytalne, edukacyjne itp.

Korzystając z kont finansowych, instytucje finansowe mogą przejść z modelu skoncentrowanego na kontach do modelu skoncentrowanego na klientach i gospodarstwach domowych. Funkcja ta zapewnia dostęp do wysokopoziomowych informacji finansowych zawartych w polach "Typ konta finansowego", "Saldo" czy "Wspólne", co umożliwia utrzymywanie relacji z klientami dzięki wykorzystaniu działań, możliwości, zleceń obsługi oraz kalendarzy. Konta finansowe obsługują również hierarchie kont i subkonta. Hierarchie umożliwiają grupowanie kont w portfele. Za pomocą grupowania kont można grupować konta finansowe w portfele. Wybrane przykłady hierarchii pokazano na poniższych rysunkach. Rys. 1 przedstawia relację nadrzędności/podrzędności dla konta finansowego, rys. 2 relację konta portfela i konta finansowego, a rys. 3 relację konta finansowego i subkonta.



Figure 1: Relacje nadrzędna i podrzędna dla konta finansowego

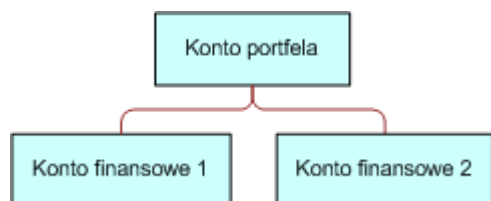


Figure 2: Konto portfela i relacja konta finansowego



Figure 3: Relacja konta finansowego i subkonta

Za pomocą stron kont finansowych można identyfikować i profilować konto finansowe, a także przeglądać subkonta i inne informacje, w tym:

- [Posiadacze kont finansowych](#) (na stronie 586)
- [Zasoby kont finansowych](#) (na stronie 589)
- [Transakcje finansowe](#) (na stronie 602)
- [Plany finansowe](#) (na stronie 593)
- [Polisy](#) (na stronie 633)

- **Możliwości (na stronie 229).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie możliwości powiązane z kontem finansowym.
- **Działania.** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie działania powiązane z kontem finansowym.
- **Zlecenia obsługi (zob. "Zlecenia SR" na stronie 297).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie zlecenia obsługi powiązane z kontem finansowym.
- **Namiary (na stronie 167).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie namiary powiązane z kontem finansowym.

Praca ze stroną startową "Konto finansowe"

Strona startowa "Konto finansowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kontami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Konto finansowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie konta finansowego

Konto finansowe można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami: [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola konta finansowego](#) (na stronie 584).

Praca z listami kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla kont finansowych.

Lista kont finansowych	Filtry
Wszystkie konta finansowe	Wszystkie konta finansowe widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe	Wszystkie konta finansowe, które były ostatnio modyfikowane.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe" pokazywane są konta finansowe, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Konto finansowe"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Konto finansowe" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Konto finansowe".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Konto finansowe"

- 1 Na stronie startowej "Konto finansowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej konta finansowego" kliknąć strzałki, aby dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kontami finansowymi

Zarządzać kontami finansowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Śledzenie nadrzędnych kont finansowych](#) (na stronie 584)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto finansowe"](#) (na stronie 582)
- [Pola konta finansowego](#) (na stronie 584)

Śledzenie nadrzędnych kont finansowych

Aby można było wysledzić nadrzędne konto finansowe dowolnego konta finansowego, to konto finansowe musi zostać wpisane w polu "Nadrzędne konto finansowe" w podrzędnym koncie finansowym.

Jak śledzić nadrzędne konto finansowe

- 1 Wybrać konto finansowe.
Informacje dotyczące wybierania kont finansowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły konta finansowego " nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Konto finansowe - edycja" zaznaczyć pole "Nadrzędne konto finansowe" i wybrać konto finansowe.

Pola konta finansowego

Strona "Konto finansowe - edycja" umożliwia dodanie konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla konta finansowego.

WSKAZÓWKA: Hierarchie konta finansowego, na przykład konto finansowe emerytury, które jest podrzędne względem konta finansowego portfela, można określić, wybierając "Konto finansowe". Więcej informacji o określaniu hierarchii jest dostępnych pod hasłem [Śledzenie nadrzędnych kont finansowych](#) (na stronie 584).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil konta finansowego	
Numer konta finansowego	Numer konta finansowego. Limit 50 znaków.
Typ konta finansowego	Typ konta finansowego, na przykład: Rachunek oszczędnościowy, Kredytowe, Pożyczka hipoteczna, Inwestycje, Majątek, Edukacja, Ubezpieczenie.
Główne konto	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto jest głównym kontem finansowym.

Pole	Opis
Oddział macierzysty	Oddział macierzysty instytucji finansowej, w którym jest prowadzone konto finansowe.
Konto finansowe	Nazwa konta finansowego. Limit 50 znaków.
Data otwarcia	Data otwarcia konta finansowego w instytucji finansowej.
Wspólne	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto finansowe jest własnością wspólną. Właścicielem tego konta jest więcej niż jedna osoba kontaktowa.
Konto w innej inst. finansowej	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto finansowe jest prowadzone w <i>innej instytucji finansowej</i> .
Saldo	Pole typu "Waluta" przedstawiające saldo konta finansowego.
Saldo na dzień	Data i godzina ostatniej aktualizacji salda.
Szczegóły konta finansowego	
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących konta finansowego. Limit 50 znaków.
Inna instytucja finansowa	Nazwa innej instytucji finansowej prowadzącej to konto.
Nadrzędne konto finansowe	Nadrzędne konto finansowe tego konta finansowego.
Integracja konta finansowego	
Opis	Szczegółowy opis konta finansowego.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących konta finansowego. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących zasobu konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto finansowe"](#) (na stronie 582)
- [Zarządzanie kontami finansowymi](#) (na stronie 583)

Posiadacze kont finansowych

Na stronach "Posiadacze kont finansowych" można tworzyć, aktualizować i śledzić relację między kontem finansowym a jego posiadaczami. *Posiadacz konta finansowego* to osoba kontaktowa, która ma relację z kontem finansowym (zazwyczaj jest to formalny właściciel konta finansowego).

O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o posiadaczach kont finansowych, jego konfiguracja może nie zawierać karty "Posiadacze kont finansowych".

Rekord posiadacza konta finansowego służy do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi a kontami finansowymi, co daje pełną wiedzę o tym, które osoby kontaktowe są powiązane z którymi kontami finansowymi i odwrotnie.

Poprzez posiadaczy konta finansowego instytucje finansowe i użytkownicy mogą śledzić relację między osobami kontaktowymi a kontami finansowymi oraz określone atrybuty i szczegóły tej relacji. Posiadacze konta finansowego śledzą rolę osoby kontaktowej względem konta finansowego, jak formalny właściciel, kurator, doradca, beneficjent i tym podobne.

Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"

Strona startowa "Posiadacz konta finansowego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania posiadaczami kont finansowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Posiadacz konta finansowego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie posiadacza konta finansowego

Posiadacza konta finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze kont finansowych". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola posiadacza konta finansowego](#) (na stronie 588).

Praca z listami posiadaczy kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla posiadaczy kont finansowych.

Lista Posiadacze konta finansowego	Filtry
Wszyscy Posiadacze konta finansowego	Wszyscy posiadacze konta finansowego, do widoczności których użytkownik ma uprawnienie, niezależnie od tego, kto jest właścicielem posiadacza konta

Lista Posiadacze konta finansowego	Filtry
	finansowego.
Ostatnio zmodyfikowane Posiadacze konta finansowego	Wszyscy posiadacze konta finansowego, posortowani według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych posiadaczy kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze kont finansowych" są pokazywani posiadacze kont finansowych ostatnio zmodyfikowani przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Posiadacze kont finansowych"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacz konta finansowego" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Procedura dodawania sekcji do strony głównej "Posiadacze konta finansowego" jest opisana poniżej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacze konta finansowego"

- 1 Na stronie startowej "Posiadacze konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Posiadacz konta finansowego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące posiadaczy kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie posiadaczami kont finansowych](#) (na stronie 588)
- [Pola posiadacza konta finansowego](#) (na stronie 588)

Zarządzanie posiadaczami kont finansowych

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"](#) (na stronie 586)
- [Pola posiadacza konta finansowego](#) (na stronie 588)

Pola posiadacza konta finansowego

Strona "Posiadacz konta finansowego - edycja" umożliwia dodanie posiadacza konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego posiadacza konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla posiadacza konta finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące posiadacza konta finansowego można także edytować na stronach "Lista posiadaczy kont finansowych" i "Szczegóły posiadacza konta finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil posiadacza konta finansowego	
Nazwa posiadacza konta finansowego	Nazwa posiadacza konta finansowego (zazwyczaj osoba kontaktowa). Limit 100 znaków.
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ten posiadacz jest powiązany.

Pole	Opis
Rola	Rola posiadacza konta finansowego. Posiadacz konta finansowego może pełnić więcej niż jedną rolę. Przykładowe role: Opiekun prawny, Właściciel, Prawnik lub Osoba wpływająca na decyzje.
Główna osoba kontaktowa	Sygnalizuje, czy posiadacz konta finansowego jest główną osobą kontaktową dla tego konta.
Data przyłączenia się	Data powiązania posiadacza z kontem finansowym. Może się różnić od daty otwarcia konta. Na przykład dla konta finansowego może zostać wyznaczony opiekun prawny już po dacie otwarcia konta.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza konta finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego posiadacza konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"](#) (na stronie 586)

Zasoby kont finansowych

Stron zasobów kont finansowych można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia produktów finansowych związanych z określonym kontem finansowym. Zasoby kont finansowych zawierają zwykle podsumowanie wszystkich transakcji na kontach finansowych pojedynczego produktu finansowego dla konta finansowego.

Zasoby kont finansowych umożliwiają ustalenie, którym produktom finansowym odpowiadają określone konta finansowe. Zasoby kont finansowych mogą być używane do śledzenia wszystkich typów produktów finansowych, takich jak:

- Środki trwałe (np. nieruchomości, samochody, dzieła sztuki)
- Instrumenty finansowe (np. akcje, obligacje, fundusze inwestycyjne)
- Usługi finansowe i kredytowe (np. kredyt hipoteczny, linia kredytowa)
- Dowolne inne instrumenty zdefiniowane przez użytkownika w produktach finansowych

Korzystając z zasobów kont finansowych, instytucja finansowa może uzyskiwać podsumowanie informacji o kontach finansowych klienta na podstawie danych z aplikacji z różnych działów. Informacje te zapewniają wgląd w sytuację klientów lub gospodarstw domowych. Szczegółowe informacje o zasobach kont finansowych, takie jak ilości, ceny, wskaźniki czy ważne daty (np. data zakupu), są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand podczas zarządzania relacjami z klientem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji na kontach finansowych, karta "Zasoby kont finansowych" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zasób konta finansowego"

Strona startowa "Zasób konta finansowego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zasobami kont finansowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zasób konta finansowego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zasobu konta finansowego

Zasób konta finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola zasobu konta finansowego](#) (na stronie 592).

Praca z listami zasobów kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zasobów kont finansowych.

Lista zasobów kont finansowych	Filtry
Wszystkie zasoby kont finansowych	Wszystkie zasoby kont finansowych widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych	Wszystkie zasoby kont finansowych, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zasobów kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych" są pokazywane ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to zależnie od konfiguracji określonej przez administratora, do swojej strony startowej "Zasoby kont finansowych" można dodawać dodatkowe sekcje.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

- 1 Na stronie startowej "Zasób konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Zasób konta finansowego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zasobami kont finansowych

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola zasobu konta finansowego](#) (na stronie 592)

Pola zasobu konta finansowego

Strona "Zasób konta finansowego - edycja" umożliwia dodanie zasobu konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zasobu konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla zasobu konta finansowego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil zasobów konta finansowego	
Konto finansowe	Konto finansowe powiązane z zasobami konta finansowego.
Produkt finansowy	Produkt finansowy powiązany z zasobami konta finansowego.
Nazwa zasobów konta finansowego	Unikatowa nazwa zasobów konta finansowego.
Ilość	Liczba jednostek należących do zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Cena zakupu	Cena zakupu zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Data zakupu	Data zakupu zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Wartość	Wartość zasobów (cena zakupu pomnożona przez ilość). Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Efektywność	Procentowa wartość zysku lub straty z zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Integracja zasobów konta finansowego	
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących zasobów konta finansowego. Limit 50 znaków.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących zasobów konta finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących zasobu konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego zasobu konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Plany finansowe

Strony planów finansowych umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie planów finansowych dotyczących kont finansowych. *Plany finansowe* są zwykle związane z umową lub firmą, dla której instytucja finansowa zarządza co najmniej jednym kontem finansowym.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o planach kont finansowych, to karta "Plany finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Plan finansowy umożliwia wysokopoziomowe planowanie finansowe, zapewniając dostęp do informacji takich jak status, etap planowania czy zatwierdzenia. Dostarcza również łączy do aplikacji w różnych działach firmy. Aktualizacje w trybie wsadowym i internetowym są wykorzystywane do integracji tych danych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Korzystając z planów finansowych, instytucje finansowe mogą łączyć zarządzanie relacjami z klientem z zadaniami planowania finansowego, organizacją procesów Workflow i danymi końcowymi w całym zakresie czasowym objętym planem finansowym. Przy użyciu tej funkcji można śledzić działania, możliwości, zlecenia obsługi i zamiary w planie finansowym, zapewniając jego realizację w modelu skoncentrowanym na kliencie i gospodarstwie domowym.

Za pomocą stron planów finansowych można identyfikować i profilować plany finansowe, a także przeglądać subkonta i inne informacje, w tym:

- **Możliwość.** Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 230).
- **Działanie.** Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Pola działania](#) (na stronie 153).
- **Zlecenie obsługi.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie serwisem i komunikacją](#) (zob. "[Zarządzanie usługami i komunikacją](#)" na stronie 295).
- **Namiar.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Namiary](#) (na stronie 167).

Praca ze stroną startową "Plan finansowy"

Strona startowa "Plan finansowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania planami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan finansowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu finansowego

Plan finansowy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami: [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola planu finansowego](#) (na stronie 595).

Praca z listami planów finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów finansowych.

Lista planów finansowych	Filtry
Wszystkie plany finansowe	Wszystkie plany finansowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe	Wszystkie plany finansowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych planów finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe" są pokazywane plany finansowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan finansowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Plan finansowy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Plan finansowy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan finansowy"

- 1 Na stronie startowej "Plan finansowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej planu finansowego" kliknąć strzałki, aby dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie planami finansowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Plan finansowy"](#) (na stronie 593)
- [Pola planu finansowego](#) (na stronie 595)

Pola planu finansowego

Strona "Plan finansowy - edycja" umożliwia dodanie planu finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego planu finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu finansowego.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące planów finansowych można także edytować na stronach "Lista planów finansowych" i "Szczegóły planu finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu finansowego.

Pole	Opis
Profil planu finansowego	
Nazwa planu finansowego	Nazwa planu finansowego.

Pole	Opis
Typ	Typ planu finansowego, na przykład: Emerytura, Portfel, Majątek, Edukacja.
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ten plan jest powiązany.
Status	Status planu finansowego, na przykład: W toku, Aktywne, Zatwierdzone, W trakcie sprawdzania przez przełożonych, W trakcie sprawdzania przez klienta.
Wysłano do osoby kontaktowej	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby zasygnalizować, że plan finansowy został wysłany do osoby kontaktowej.
Zatwierdzone przez osobę kontaktową	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby zasygnalizować, że plan finansowy został zatwierdzony przez osobę kontaktową.
Plan finansowy - podsumowanie	
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących planu finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego planu finansowego (ze źródła zewnętrznego).
ID integracji	Identyfikator integracji używany dla tego planu finansowego.
Opis	Szczegółowy opis tego planu finansowego. Limit 16 350 znaków.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Plan finansowy"](#) (na stronie 593)
- [Zarządzanie planami finansowymi](#) (na stronie 595)

Produkty finansowe

Strona "Produkty finansowe" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie wszystkich typów produktów finansowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla poszczególnych użytkowników. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o produktach finansowych, to karta "Produkty finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

W aplikacji Oracle CRM On Demand *produkt finansowy* może być określonym towarem fizycznym lub usługą, oferowanym klientom przez instytucję finansową (może też być zgrupowaniem produktów finansowych lub odnosić się do produktu finansowego oferowanego przez dowolną instytucję finansową).

Można śledzić typy produktów finansowych, takie jak pożyczki, depozyty bezpośrednie (rachunki bieżące i oszczędnościowe), rachunki o podwyższonym oprocentowaniu, lokaty itd. Produktami finansowymi mogą być także akcje zwykłe, instrumenty pochodne, osobne rachunki oraz fundusze hedgingowe czy powiernicze.

Instytucje finansowe, korzystając z rekordów produktów finansowych, mogą przeglądać szczegóły swoich produktów finansowych (w tym szczegóły wysokiego poziomu), łączyć URL do serwisów internetowych z produktami finansowymi, a także katalogi. Posługując się tymi funkcjami, można uzyskać dostęp do najnowszych szczegółów produktów finansowych, a także do powiązanych informacji dotyczących działań, możliwości, zleceń obsługi i kalendarzy.

Typ rekordu "produkt finansowy" obsługuje także hierarchie produktów finansowych. Hierarchie te umożliwiają grupowanie produktów np. w celu utworzenia pakietów ofert, funduszy powierniczych czy jakiegokolwiek innej wieloelementowej hierarchii lub grupy.

Na poniższych rysunkach przedstawiono przykłady hierarchii produktów finansowych.

Na rysunku 4 przedstawiono przykład hierarchii funduszu powierniczego.

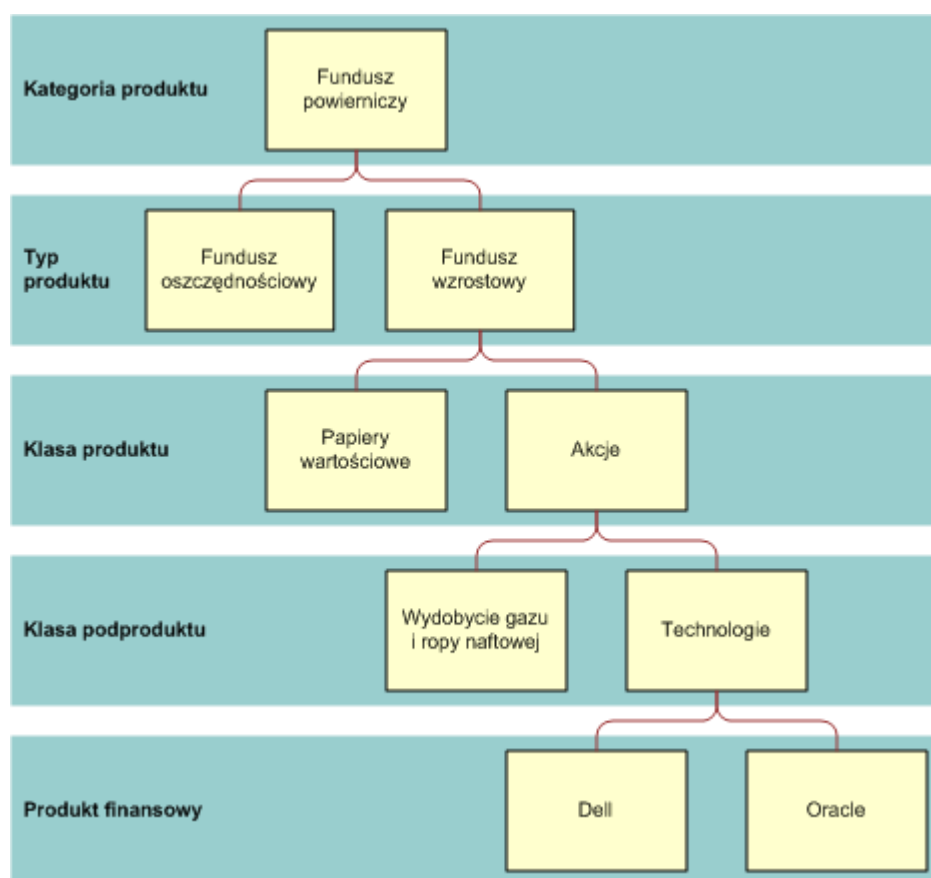


Figure 4: Przykład hierarchii funduszu powierniczego

Na rysunku 5 przedstawiono przykład hierarchii polisy ubezpieczeniowej.

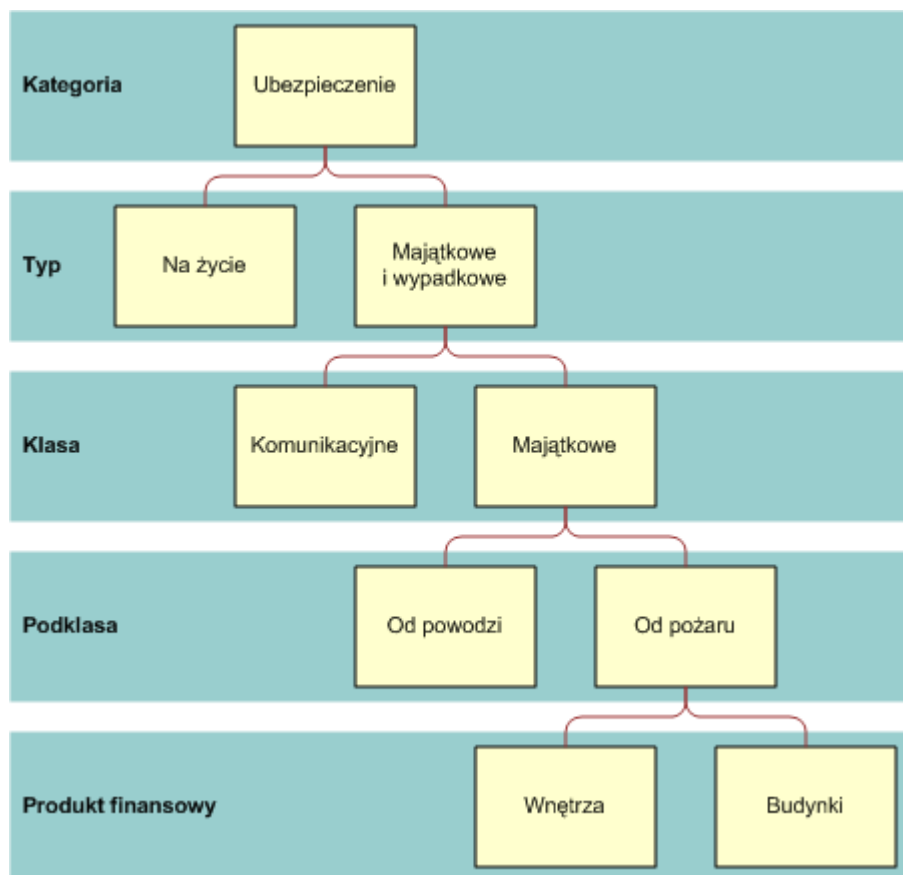


Figure 5: Przykład hierarchii polisy ubezpieczeniowej

Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"

Strona startowa "Produkty finansowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania produktami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Produkty finansowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu produktu finansowego

Rekord produktu finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola produktów finansowych](#) (zob. "Pola produktu finansowego" na stronie 601).

WSKAZÓWKA: Użytkownik może określić hierarchie produktów finansowych, takie jak kapitał funduszu powierniczego, zaznaczając pole "Nadrzędny produkt finansowy". Więcej informacji o hierarchiach produktów finansowych znajduje się pod hasłem [Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych](#) (na stronie 600).

Praca z listami produktów finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla produktów finansowych.

Lista produktów finansowych	Filtry
Wszystkie produkty finansowe	Wszystkie produkty finansowe widoczne dla użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe	Wszystkie produkty finansowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych produktów finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe" są pokazywane produkty finansowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Produkt finansowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Produkt finansowy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do strony startowej "Produkt finansowy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Produkt finansowy"

- 1 Na stronie startowej "Produkt finansowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Produkt finansowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie produktami finansowymi

Zarządzać produktami finansowymi można za pośrednictwem następującej czynności:

- [Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych](#) (na stronie 600)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące produktów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Plan finansowy"](#) (na stronie 593)
- [Pola produktu finansowego](#) (na stronie 601)

Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych

Aby było możliwe śledzenie nadrzędnego produktu finansowego dla danego produktu finansowego, należy dodać nadrzędny produkt finansowy do pola "Nadrzędny produkt finansowy" podrzędnego produktu finansowego.

Jak śledzić nadrzędny produkt finansowy

- 1 Wybrać produkt finansowy.

Więcej informacji dotyczących wybierania produktów finansowych można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły produktu finansowego" kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja produktu finansowego" wybrać pole "Nadrzędny produkt finansowy" i wybrać produkt finansowy.

Pola produktu finansowego

Strona "Produkt finansowy - edycja" umożliwia dodanie produktu finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego produktu finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące produktów finansowych można także edytować na stronach "Lista produktów finansowych" i "Szczegóły produktu finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól produktu finansowego.

Pole	Opis
Profil produktu finansowego	
Nazwa produktu finansowego	Zwykła nazwa produktu finansowego, na przykład: Oracle Corporation, Fundusz powierniczy X, Gold Saving, Best Mortgage itd.
Kategoria	Kategoria produktu finansowego. (Zalecana jest następująca hierarchia: typ, kategoria, klasa, podklasa, produkt finansowy, podrzędny produkt finansowy, dalsze produkty podrzędne.)
Typ	Typ produktu finansowego, na przykład: Fundusz wzrostu, Fundusz oszczędnościowy.
Klasa	Klasa produktu finansowego, na przykład: Akcje zwykłe, Obligacje.
Podklasa	Podklasa produktu finansowego, na przykład: Technologia, Ropa naftowa i gaz.
Nadrzędny produkt finansowy	Produkt finansowy nadrzędny dla tego produktu.
ID produktu finansowego	Identyfikator produktu finansowego używany przez instytucję finansową do identyfikacji produktu w koncentratorze produktów finansowych.
ID koncentratora MDM produktów	Identyfikator produktu finansowego używany przez instytucję finansową lub firmę zewnętrzną do identyfikacji produktu w koncentratorze MDM (Master Data Management) produktów finansowych.

Pole	Opis
Cena bieżąca	Cena produktu finansowego. Może pochodzić ze źródła zewnętrznego (takiego jak notowania rynkowe) lub wewnętrznego (takiego jak cennik).
Źródło ceny	Źródło informacji dotyczących ceny produktu finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja ceny bieżącej	Data i godzina ostatniej aktualizacji ceny tego produktu finansowego (ze źródła zewnętrznego).
Katalog produktów	
URL produktu	Adres URL katalogu tego produktu finansowego. Zazwyczaj jest to zewnętrzny produkt finansowy i zewnętrzny adres URL.
Przegląd produktu	Informacje stanowiące podsumowanie produktu finansowego lub wprowadzenie do niego. Limit 16 350 znaków.
Katalog produktów	Adres URL katalogu produktów finansowych, w którym jest zawarty ten produkt finansowy. Zazwyczaj jest to wewnętrzny adres URL produktów finansowych.
Informacje o produkcie finansowym	
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza produktu finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji dotyczących produktu finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego produktu finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące produktów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Produkty finansowe](#) (na stronie 596)
- [Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"](#) (na stronie 598)
- [Zarządzanie produktami finansowymi](#) (na stronie 600)

Transakcje finansowe

Strony "Transakcje finansowe" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszelkich typów transakcji finansowych dla konkretnego konta finansowego. *Transakcje finansowe* to poszczególne transakcje konta finansowego dla wszystkich produktów finansowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia transakcji finansowych, karta "Transakcja finansowa" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Rekordy transakcji finansowej umożliwiają określenie, na których kontach finansowych występują jakie transakcje w odniesieniu do wszystkich produktów finansowych. Informacje te dają pełen obraz transakcji finansowych uszeregowanych według kont finansowych. Rekordy transakcji finansowych mogą być używane do śledzenia wszystkich typów transakcji produktów finansowych, takich jak zakup, sprzedaż, duże inwestycje, wykorzystanie, wpłata, wypłata i wszelkie inne instrumenty zdefiniowane w produktach finansowych.

Korzystając z transakcji finansowych, instytucje finansowe mogą dostarczać przy użyciu aplikacji z różnych działów zbiorcze informacje na temat kont finansowych klienta. Informacje te zapewniają wgląd w sytuację klientów lub gospodarstw domowych. Szczegółowe dane dotyczące transakcji finansowych, takie jak ilość, cena i ważne daty (na przykład data zakupu) są dostępne dla użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand podczas zarządzania relacjami z klientem.

Praca ze stroną startową "Transakcja finansowa"

Strona startowa "Transakcja finansowa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania transakcjami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Transakcja finansowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie transakcji finansowej

Transakcję finansową można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola transakcji finansowej](#) (na stronie 605).

Praca z listami transakcji finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla transakcji finansowych:

Lista transakcji finansowych	Filtry
Wszystkie transakcje finansowe	Wszystkie transakcje finansowe widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe	Wszystkie transakcje finansowe, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych transakcji finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe" są pokazywane ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe, posortowane według daty modyfikacji.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Transakcja finansowa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać sekcje do strony "Transakcja finansowa" w zależności od konfiguracji określonej przez administratora firmy.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Transakcja finansowa".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Transakcja finansowa"

- 1 Na stronie startowej "Transakcja finansowa" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Transakcja finansowa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie transakcjami finansowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola transakcji finansowej

Strona "Transakcja finansowa - edycja" umożliwia dodanie transakcji finansowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej transakcji finansowej. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych dla transakcji finansowej.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące transakcji finansowych można także edytować na stronach "Lista transakcji finansowych" i "Szczegóły transakcji finansowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil transakcji finansowej	
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ta transakcja finansowa jest powiązana.
Produkt finansowy	Produkt finansowy, z którym ta transakcja finansowa jest powiązana.
Typ transakcji	Typ transakcji finansowej, na przykład: kupno, sprzedaż, inwestycja, wykup itd.
Ilość	Liczba jednostek produktu finansowego dla tej transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
ID transakcji	Identyfikator transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
Okres transakcji	Okres transakcji finansowej. Na przykład inwestycja do dnia (daty), miesięczna, kwartalna itd.
Cena transakcji	Cena produktu finansowego dla tej transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Data i godzina transakcji	Data i godzina transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Wartość	Wartość transakcji finansowej (cena pomnożona przez ilość). Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Integracja transakcji finansowej	
Źródło transakcji	Źródło używane przez instytucję finansową użytkownika do identyfikacji transakcji finansowej w aplikacji wspomagającej.

Pole	Opis
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących transakcji finansowej, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej transakcji finansowej (ze źródła zewnętrznego).

10 Ubezpieczenie

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji ubezpieczeniowych:

- **Roszczenia (na stronie 612).** Strony te służą do zarządzania informacjami o roszczeniach z tytułu ubezpieczeń.
- **Ochrona ubezpieczeniowa (na stronie 619).** Strony te służą do zarządzania ograniczeniami walutowymi i ryzykiem objętym polisą ubezpieczeniową.
- **Szkody (na stronie 623).** Strony te służą do zarządzania informacjami o szkodzie dotyczącej przedmiotu ubezpieczenia należącego do osoby kontaktowej.
- **Przedmioty ubezpieczenia (na stronie 626).** Strony te służą do zarządzania informacjami o przedmiotach ubezpieczenia.
- **Uczestniczące podmioty (na stronie 629).** Strony te służą do zarządzania informacjami o osobach kontaktowych związanych z roszczeniami z tytułu ubezpieczenia.
- **Polisy (na stronie 633).** Strony te służą do zarządzania informacjami o polisach ubezpieczeniowych.
- **Posiadacze polis (na stronie 637).** Strony te służą do zarządzania informacjami o posiadaczach polis ubezpieczeniowych.
- **Profil brokera (na stronie 641).** Strony te służą do zarządzania informacjami o brokerach.

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów dostępne są wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zarządzanie ubezpieczeniami

Zarządzać ubezpieczeniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami \(kanałów\)](#) (na stronie 608)
- [Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie](#) (na stronie 608)
- [Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker](#) (na stronie 609)
- [Proces zarządzania relacjami agent-broker](#) (na stronie 609)
- [Proces planowania sprzedaży i budżetowania](#) (na stronie 610)
- [Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model](#) (na stronie 610)
- [Proces zarządzania zleceniami obsługi](#) (zob. "[Proces zarządzania zleceniami SR](#)" na stronie 610)
-

Uwaga: Niektóre procesy są przeprowadzane w aplikacji Oracle CRM On Demand, inne poza nią.

Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów)

Planowanie kontaktów z partnerami (kanałów) wymaga od kierownika ds. kontaktów z partnerami opracowania strategii i zaplanowania czynności związanych z tymi kanałami, za które odpowiada.

Aby przeprowadzić planowanie kontaktów z partnerami (kanałów), należy wykonać następujące czynności:

- 1 Tworzenie planu biznesowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Planowanie biznesowe](#) (na stronie 265).
- 2 Tworzenie celów na potrzeby planu biznesowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Cele](#) (na stronie 276).
- 3 Zarządzanie podmiotami związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Podmioty związane z planem](#) (zob. "Plan - podmioty" na stronie 281).
- 4 Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Osoby kontaktowe związane z planem](#) (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 286).
- 5 Zarządzanie możliwościami związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości związane z planem](#) (zob. "Plan - możliwości" na stronie 290).

Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie

Pierwsze powiadomienie o stracie polega na utworzeniu raportów o roszczeniach klienta, zawierających informacje o roszczeniu i osobie występującej z roszczeniem. Raport ten zawiera weryfikację ochrony ubezpieczeniowej dostarczonej przez pracownika telefonicznego centrum obsługi. Pracownik telefonicznego centrum obsługi zatwierdza polisę i informacje o ochronie ubezpieczeniowej.

Aby utworzyć roszczenie stanowiące pierwsze powiadomienie o stracie, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zatwierdzić polisę i informacje o ochronie ubezpieczeniowej dostarczone przez osobę występującą z roszczeniem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Polisy](#) (na stronie 633).
- 2 Utworzyć rekord roszczenia. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Roszczenia](#) (na stronie 612).
- 3 Wprowadzić informacje o pierwszym powiadomieniu o stracie. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Roszczenia](#) (na stronie 612).

Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker

Konfigurowanie relacji agent-broker polega na planowaniu i przeprowadzaniu kampanii marketingowych skierowanych do potencjalnych agentów oraz konfiguracji nowych agentów.

Aby dokonać rekrutacji nowych agentów i konfiguracji relacji agent-broker, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Utworzyć rekord kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) oraz [Pola kampanii](#) (na stronie 165).
- 2 Powiązać potencjalnych agentów z kampanią. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Określanie grupy docelowej kampanii](#) (zob. "[Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii](#)" na stronie 162).
- 3 Przeprowadzić kampanię marketingową. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Proces obsługi kampanii](#) (na stronie 157).
- 4 Zarządzać wnioskami agentów i zatwierdzić nowych agentów.
- 5 Skonfigurować nowych agentów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola partnera](#) (na stronie 351).

Proces zarządzania relacjami agent-broker

Zarządzanie relacjami agent-broker polega na komunikacji z agentami i monitorowaniu relacji agent-broker, aktualizowaniu informacji o danych demograficznych agenta, monitorowaniu potwierdzeń, obsłudze rejestrów itd.

Zarządzać relacjami agent-broker można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Aktualizacja informacji dotyczących agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Aktualizacja szczegółów rekordu](#) (zob. "[Aktualizowanie szczegółów rekordów](#)" na stronie 59).
- 2 Monitorowanie potwierdzeń agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie podmiotami partnerskimi](#) (na stronie 348).
- 3 Zarządzanie planami biznesowymi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie planami biznesowymi](#) (na stronie 272).
- 4 Monitorowanie możliwości i zleceń SR od agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Zarządzanie możliwościami](#) (na stronie 234) i [Zarządzanie zleceniami SR](#) (zob. "[Zarządzanie zleceniami obsługi](#)" na stronie 299).

Proces planowania sprzedaży i budżetowania

Planowanie sprzedaży ubezpieczeń składa się z planowania sprzedaży rocznej, kwartalnej lub sprzedaży w innym okresie. Obejmuje ono również zarządzanie planami sprzedaży, na przykład zarządzanie budżetem sprzedaży, zarządzanie prognozami sprzedaży i terytoriami.

Aby zaplanować sprzedaż i budżetowanie, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Planowanie sprzedaży rocznej, kwartalnej lub sprzedaży w innym okresie. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Planowanie biznesowe](#) (na stronie 265).
- 2 Zarządzanie budżetami i normami sprzedaży. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 250).
- 3 Zarządzanie prognozami sprzedaży. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 250).
- 4 Zarządzanie terytoriami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie terytoriami](#) (na stronie 1336).

Proces zarządzania zleceniami SR

Zarządzanie zleceniami SR polega na obsłudze pytań ogólnych i realizowaniu pojedynczych zleceń SR od początku do końca. Obejmuje także ocenę problemów serwisowych i określanie priorytetów zleceń.

Zarządzać zleceniami SR można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Tworzenie zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zlecenia SR](#) (na stronie 297).
- 2 Przydzielanie lub eskalowanie zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Przydzielanie zleceń SR](#) (zob. "[Przydzielanie zleceń obsługi](#)" na stronie 300) lub [Eskalowanie zleceń SR](#) (na stronie 302).
- 3 Praca z rozwiązaniami dla zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Dodawanie rozwiązań do zleceń SR](#) (na stronie 301).
- 4 Zamykanie zrealizowanych zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zamykanie zrealizowanych zleceń SR](#) (na stronie 302).

Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model

W aplikacji Oracle CRM On Demand można skorzystać z reguł procesu Workflow, aby określić, że jedna czynność lub większa ich liczba ma być wykonywana automatycznie przy każdym wystąpieniu określonego zdarzenia. W celu wdrożenia procesów biznesowych można skonfigurować dowolną liczbę reguł procesu Workflow.

Model powodzenia producenta (Producer Success Model, PSM) w aplikacji Oracle CRM On Demand to środowisko wykorzystujące reguły procesu Workflow do zautomatyzowania tworzenia działań, umożliwiające agentom ubezpieczeniowym lub doradcom finansowym podążanie za namiarami i regularne utrzymywanie kontaktu z klientami.

W modelu Producer Success Model stosowane są następujące terminy:

- **Producent.** *Producent* to agent ubezpieczeniowy lub doradca finansowy.
- **Klient.** *Klient* to osoba kontaktowa, z którą firma użytkownika utrzymuje długoterminowe relacje, aby móc monitorować zmiany sytuacji klienta oraz identyfikować możliwości sprzedaży związanej dodatkowych produktów. Klienci zwykle szukają również porady dotyczącej produktów odpowiadających ich potrzebom.

W modelu Producer Success Model reguły procesu Workflow służą do:

- Tworzenia zadania polegającego na rozmowie z namiarem w następnym dniu roboczym, za każdym razem gdy jest tworzony rekord namiaru.
- Tworzenia zadania kontynuacji, gdy producent zaktualizuje wartość w polu "Wynik wizyty" na stronie "Szczegóły zadania" po przeprowadzeniu rozmowy z namiarem lub klientem.

Wizyty, które producenci przeprowadzają z namiarami lub klientami, mogą mieć następujące typy:

- **Wizyty dot. rekomendacji.** Wizyty, które producenci muszą przeprowadzić, aby podążać za namiarami.
- **Wizyty urodzinowe.** Wizyty, które producenci przeprowadzają u istniejących namiarów lub klientów w dniu ich urodzin.
- **Wizyty kontrolne.** Wizyty, które producenci przeprowadzają u namiarów lub klientów po upływie sześciu miesięcy od ostatniej rozmowy.

Producent może zapisać wynik tych rozmów w polu "Wynik rozmowy" na stronie "Szczegóły zadania". Pole "Wynik rozmowy" może zawierać następujące wartości:

- **Brak dostępu.** Namiar jest niedostępny.
- **Pozostawanie w kontakcie.** Namiar lub osoba kontaktowa nie wyraża chęci porozmawiania w dniu dzisiejszym, ale chce, aby producent pozostał w kontakcie.
- **Plik zamknięty.** Namiar nie wyraża chęci porozmawiania w dniu dzisiejszym i nie chce, aby się z nim kontaktowano ponownie.
- **Umówione spotkanie.** Namiar lub klient wyraża gotowość uczestniczenia w umówionym spotkaniu.

W zależności od wyniku wizyt, proces Workflow spowoduje utworzenie różnych zadań kontynuacyjnych. Na przykład jeśli wynikiem wizyty będzie brak dostępu, proces Workflow utworzy zadanie polegające na przeprowadzeniu rozmowy z tym samym namiarem lub klientem następnego dnia. Jeśli wynikiem wizyty będzie pozostawanie w kontakcie, proces Workflow utworzy zadanie polegające na przeprowadzeniu rozmowy z danym namiarem lub klientem po upływie sześciu miesięcy od danej chwili lub na tydzień przed dniem urodzin danej osoby, w zależności od tego, który termin przypada wcześniej.

UWAGA: Producer Success Model wymaga konfiguracji reguł procesu Workflow i czynności. Szczegółowe informacje znajdują się w dokumentacji konfiguracji oprogramowania Oracle On Demand Financial Services Edition.

Aby przekształcić ubezpieczeniowe namiary na klientów za pomocą modelu Producer Success Model, należy wykonać następujące zadania:

- 1 Utworzyć nowy rekord namiaru na potrzeby rekomendacji.

Reguła procesu Workflow powoduje automatyczne utworzenie zadania przeprowadzenia wizyty u namiaru w następnym dniu roboczym.

- 2 Na stronie listy działań wyświetlić dzienną listę wizyt dotyczących rekomendacji i przeprowadzić wizytę u namiaru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Praca z listami działań](#) (na stronie 128).
- 3 Zapisać informacje o wyniku wizyty w polu "Wynik wizyty".
W zależności od wyniku wizyty, proces Workflow powoduje tworzenie odpowiedniego zadania kontynuacyjnego.
- 4 Zaplanować umówione spotkanie z namiarem. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami](#) (na stronie 146).
- 5 Spotkać się z zakwalifikowanym namiarem i zebrać dodatkowe informacje.
- 6 Przekształcić namiar na potencjalnego klienta, wybierając wartość "Potencjalny klient" z listy wyboru typu namiaru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pola namiarów](#) (zob. "Pola namiaru" na stronie 183).
- 7 Zaoferować produkty odpowiadające potrzebom potencjalnego klienta i utworzyć możliwość, jeśli jest on zainteresowany. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Praca ze stroną startową możliwości](#) (zob. "Praca ze stroną startową "Możliwość"" na stronie 232).
- 8 Przeprowadzić rozmowę zamykającą i sprzedać produkty.
- 9 Gdy klient zakupi produkt, przekształcić osobę kontaktową na klienta, wybierając wartość "Klient" z listy wyboru typu osoby kontaktowej.
- 10 Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" ustawić w polu "Częstotliwość wizyt" wartość "1-2 razy w roku". Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359).

Roszczenia

Stron roszczeń można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów roszczeń. Są to zwykle roszczenia osób lub firm, obsługiwanych przez firmę ubezpieczeniową.

UWAGA: UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o roszczeniach, to karta "Roszczenia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Roszczenie to formalne, pisemne zgłoszenie firmie ubezpieczeniowej żądania wypłaty odszkodowania za stratę lub uszkodzenia ubezpieczonego obiektu.

Poznanie historii roszczeń klienta i statusu jego bieżących roszczeń pomaga pracownikom działu sprzedaży i serwisu w uzyskaniu cennej wiedzy o tym ważnym aspekcie relacji klient-ubezpieczyciel. Ubezpieczyciele mogą również używać stron roszczeń do szybkiego rejestrowania kluczowych informacji dotyczących pierwszego zgłoszenia szkody i sprawnie kierować roszczenia do odpowiednich pracowników.

Typ rekordu roszczenia obsługuje wszystkie typy zgłaszanych szkód, takich jak motoryzacyjne, majątkowe czy w zakresie odpowiedzialności ogólnej. Roszczenie może mieć roszczenia nadrzędne, a więc obsługiwane są wszystkie typy struktur i hierarchii roszczeń, na przykład można łączyć roszczenia w grupy.

Za pomocą strony "Szczegóły roszczenia" można identyfikować i profilować roszczenia i szczegółowe informacje o nich. Strona "Szczegóły roszczenia" pozwala również przeglądać roszczenia podrzędne i inne powiązane informacje, w tym:

- [Uczestniczące podmioty](#) (na stronie 629)

- [Szkody](#) (na stronie 623)

- [Działania](#)

Działanie może być powiązane z roszczeniem. Wszystkie działania powiązane z roszczeniem można przeglądać na stronie "Szczegóły roszczenia".

- [Zlecenia SR](#)

Zlecenie SR może być powiązane z roszczeniem. Wszystkie działania powiązane z roszczeniem można przeglądać na stronie "Szczegóły roszczenia".

Praca ze stroną startową "Roszczenia"

Strona startowa "Roszczenia" stanowi punkt wyjścia do zarządzania roszczeniami. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Roszczenia". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie roszczenia

Roszczenie można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola roszczenia](#) (na stronie 615).

Praca z listami roszczeń

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla roszczeń.

Lista roszczeń	Filtry
Wszystkie roszczenia	Wszystkie roszczenia widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto

Lista roszczeń	Filtry
	jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane roszczenia	Wszystkie roszczenia, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia"

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia" są pokazywane roszczenia ostatnio modyfikowane przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie sekcji do strony startowej "Roszczenia".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Roszczenia"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Roszczenia" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Roszczenia"

- 1 Na stronie startowej "Roszczenia" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Roszczenia" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- [Pola roszczenia](#) (na stronie 615)
- [Zarządzanie roszczeniami](#) (na stronie 615)

Zarządzanie roszczeniami

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Śledzenie roszczeń nadrzędnych](#) (na stronie 615)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Ponadto, w zależności od posiadanego poziomu dostępu, użytkownik może nie być w stanie wykonywać wszystkich procedur przedstawionych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Roszczenia"](#) (na stronie 613)
- [Pola roszczenia](#) (na stronie 615)

Śledzenie roszczeń nadrzędnych

Aby umożliwić śledzenie roszczenia nadrzędnego, należy dodać pole "Roszczenie nadrzędne" do rekordu roszczenia podrzędnego.

Jak śledzić roszczenie nadrzędne

- 1 Wybrać roszczenie.
Informacje dotyczące wybierania roszczeń są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły roszczenia" kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja roszczenia" wybrać pole "Roszczenie nadrzędne" i wybrać roszczenie.

Pola roszczenia

Strona "Roszczenie - edycja" umożliwia dodanie nowego roszczenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego roszczenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla roszczenia.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące roszczenia można także edytować na stronach "Lista roszczeń" i "Szczegóły roszczenia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil roszczenia	
Nr roszczenia	Identyfikator roszczenia
Linia biznesowa	Linia działalności ubezpieczeniowej, na przykład: komunikacyjne, majątkowe, od odpowiedzialności cywilnej, odszkodowania dla pracowników, na życie itd.
Kod szkody	Kod konkretnej szkody; na przykład firma ubezpieczeniowa może przypisać kod "100" dla wypadku samochodowego, "200" dla kradzieży itd.
Typ szkody	Typ szkody powiązany z kodem szkody. Przykłady typów szkód: wypadek samochodowy, kradzież itd.
Data zgłoszenia	Data zgłoszenia roszczenia przez osobę ubezpieczoną.
Data i godzina szkody	Data i godzina powstania szkody.
Data zamknięcia	Data zamknięcia roszczenia.
Nr zdarzenia	Numer identyfikujący zdarzenie. Firmy ubezpieczeniowe zazwyczaj klasyfikują zdarzenia katastroficzne lub stanowiące klęskę żywiołową. Na przykład: "1002" dla huraganu Ike, "1003" dla huraganu Andrew itd.
Status	Status roszczenia, na przykład: raport dot. strat, otwarte, sprawdzone, zamknięte.
Szczegóły roszczenia	
Rodzaj szkody	Typ szkody, na przykład: pożar, kradzież, obrażenia, huragan, powódź, grad itd.
Kategoria szkody	Kategoria szkody używana przez większość firm ubezpieczeniowych do klasyfikowania szkód. Na przykład: A. Nieruchomości, B. Inne struktury, C. Własność osobista, D. Utrata zdolności użytkowej.
Lokalizacja szkody	Lokalizacja szkody, na przykład: parking, centrum handlowe itd.
Kwota szkody	Kwota szkody poniesionej przez klienta. Jeśli łączna kwota szkody przekracza kwotę zobowiązania ubezpieczeniowego, to różnicę powinien uiścić klient.
Źródło zobowiązania	Źródło zobowiązania wynikającego z tego roszczenia. Na przykład: obrażenia pracownika, uszkodzona własność pracownika, obrażenia osoby prywatnej, poślizgnięcie się i upadek, obrażenia doznane w wypadku komunikacyjnym.

Pole	Opis
Kwota zobowiązania	Kwota, która musi zostać wypłacona w razie wystąpienia szkody.
Powiązania z osobą ubezpieczoną	Powiązania osoby, która doznała obrażeń, z osobą ubezpieczoną. Na przykład: pracodawca, przełożony, kolega.
Miejsce odniesienia obrażeń	Miejsce, w którym obrażenia zostały odniesione.
Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach	Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach doznanych przez pracownika.
Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniu	Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniach zgłoszonych przez pracownika.
Liczba osób z obrażeniami	Liczba osób, które doznały obrażeń w wypadku. Niektóre z nich mogą być pracownikami, inne mogą mieć inny status.
Liczba pracowników z obrażeniami	Liczba pracowników, którzy doznali obrażeń w wypadku.
Uszkodzona część ciała	Część ciała, która doznała obrażeń, na przykład: ręka, noga, kark itd.
Typ obrażeń	Typ obrażeń, na przykład: oparzenie, złamanie, skręcenie, syndrom RSI.
Medyczny kod obrażenia	Medyczny kod konkretnego obrażenia, na przykład: IDC-9, IDC-10.
Zdolność do pracy	Sygnalizuje, czy pracownik mimo odniesionych obrażeń zachował zdolność do pracy.
Klasa pracownika	Klasa pracownika, na przykład: sekretarka, kierownik itd.
Czy obrażenia odniesiono w godzinach pracy?	Sygnalizuje, czy obrażenia zostały odniesione w godzinach pracy czy poza nimi.
Nazwa szpitala	Nazwa szpitala, który zajął się obrażeniami osoby wysuwającej roszczenie.
Godzina zgonu	Godzina zgonu osoby, która odniosła obrażenia.
Nr raportu policyjnego/dochodzeniowego	Numer raportu policyjnego lub dochodzeniowego związanego z roszczeniami.
Integracja roszczenia	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tego roszczenia. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących roszczenia, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.

Pole	Opis
Ostatnia aktualizacja zewnętrzna	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego roszczenia (ze źródła zewnętrznego).
Polisa związana z roszczeniem	
Polisa	Polisa ubezpieczeniowa powiązana z tym roszczeniem.
Zgłaszający	Określenie zgłaszającego wypadek. Na przykład: osoba ubezpieczona, kierowca ubezpieczonego pojazdu, agent.
Dane kontaktowe zgłaszającego	Dane kontaktowe zgłaszającego wypadek.
Warunki	Warunki panujące w chwili wypadku, takie jak warunki pogodowe. Na przykład <i>Dzień deszczowy</i> .
Czyja wina	Określa, kto ponosi winę. Na przykład: ubezpieczony kierowca, inny kierowca.
Policja/straż pożarna	Komisariat lub jednostka straży pożarnej, gdzie sporządzono raport.
Nr raportu	Numer raportu dotyczącego wypadku.
Komentarz	Szczegółowy opis roszczenia.
Opis szkody	Opis szkody, na przykład "Samochód osobowy uderzony przez ciężarówkę".
Podmiot biznesowy	Podmiot biznesowy powiązany z tym roszczeniem.
Adres	Adres określający miejsce związane z roszczeniem. Może się różnić od innych adresów z Oracle CRM On Demand, może nie mieć powiązania z adresem osoby kontaktowej lub podmiotu ani z adresem własności. Adres ten jest wymagany i ma zastosowanie wyłącznie w rekordzie tego roszczenia.
Miejscowość	Miejscowość związana z roszczeniem. Może się różnić od innych miejscowości z Oracle CRM On Demand, może nie mieć powiązania z adresem osoby kontaktowej lub podmiotu ani z miejscowością własności. Miejscowość ta jest wymagana i ma zastosowanie wyłącznie w rekordzie tego roszczenia.
Województwo	Województwo związane z roszczeniem. W przypadku Stanów Zjednoczonych może to być stan, a w przypadku Kanady — prowincja (na przykład: CA dla Kalifornii, ON dla Ontario).
Kod pocztowy	Kod pocztowy miejsca wypadku.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Roszczenia"](#) (na stronie 613)
- [Zarządzanie roszczeniami](#) (na stronie 615)

Ochrona ubezpieczeniowa

Stron ochrony ubezpieczeniowej można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów ochron ubezpieczeniowych. Są to zwykle ograniczenia pieniężne i ryzyka objęte polisą ubezpieczeniową danej umowy.

UWAGA: UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o ochronach ubezpieczeniowych, to karta "Ochrona ubezpieczeniowa" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje limity pieniężne i zdarzenia pokrywane z polisy ubezpieczeniowej. W celu śledzenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej dodaje się jej elementy do polisy. Ochrona ubezpieczeniowa może obejmować zderzenia, obrażenia ciała, pożar itd. Za pomocą stron ochrony ubezpieczeniowej można identyfikować i profilować ochronę, analizując takie informacje, jak typ ochrony ubezpieczeniowej, limit indywidualny, limit łączny, udział własny itd.

Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"

Strona startowa "Ochrona ubezpieczeniowa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami ochrony ubezpieczeniowej.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu ochrony ubezpieczeniowej

Użytkownik może utworzyć nowy rekord ochrony ubezpieczeniowej, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola ochrony ubezpieczeniowej](#) (na stronie 621).

Praca z listami ochrony ubezpieczeniowej

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla ochrony ubezpieczeniowej.

Lista ochron ubezpieczeniowych	Filtry
Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe	Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe	Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty

Lista ochron ubezpieczeniowych	Filtry
	modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych ochron ubezpieczeniowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe" pokazywane są ochrony ubezpieczeniowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony "Ochrona ubezpieczeniowa" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa"

- 1 Na stronie startowej "Ochrona ubezpieczeniowa" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Ochrona ubezpieczeniowa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- [Pola ochrony ubezpieczeniowej](#) (na stronie 621)
- [Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową](#) (na stronie 621)

Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Ponadto, w zależności od posiadanego poziomu dostępu, użytkownik może nie być w stanie wykonywać wszystkich procedur przedstawionych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"](#) (na stronie 619)
- [Pola ochrony ubezpieczeniowej](#) (na stronie 621)

Pola ochrony ubezpieczeniowej

Strona "Ochrona ubezpieczeniowa - edycja" umożliwia dodanie rekordu ochrony ubezpieczeniowej lub zaktualizowanie szczegółów rekordu już istniejącego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu ochrony ubezpieczeniowej.

WSKAZÓWKA: Rekord ochrony ubezpieczeniowej można także edytować na stronach "Lista ochrony ubezpieczeniowej" i "Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil ochrony ubezpieczeniowej	
Nazwa ochrony ubezpieczeniowej	Unikatowa nazwa ochrony ubezpieczeniowej.
Polisa	Polisa powiązana z tą ochroną ubezpieczeniową.
Ochrona	Typ ochrony ubezpieczeniowej nabytej przez klienta w polisie w celu pokrycia ewentualnych zobowiązań. Przykłady ochrony ubezpieczeniowej: Zderzenie,

Pole	Opis
ubezpieczeniowa	Kompleksowa, Obrażenia ciała, Płatności medyczne.
Status ochrony ubezpieczeniowej	Status ochrony ubezpieczeniowej, na przykład: Oczekujące, Otwarte i Zamknięte.
Ubezpieczona własność	Ubezpieczona własność powiązana z rekordem ochrony ubezpieczeniowej.
Limit indywidualny	Limit indywidualny w ramach danej ochrony ubezpieczeniowej. Na przykład maksymalna kwota ochrony ubezpieczeniowej w razie zdarzenia może wynosić 100 000 PLN.
Łączny limit	Łączny limit wypłacanej kwoty. Na przykład, jeśli ubezpieczony uczestniczy w zdarzeniu dwóch samochodów, łączny limit wypłacany w ramach ochrony ubezpieczeniowej przy zdarzeniu się dwóch samochodów może być ograniczony do 300 000 PLN.
Produkt ochrony ubezpieczeniowej	Produkt ubezpieczeniowy powiązany z tą ochroną ubezpieczeniową.
Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej	
Udział własny	Kwota, którą klient musi zapłacić, zanim firma ubezpieczeniowa dokona wypłaty. (W terminologii anglojęzycznej są stosowane dwa określenia: <i>deductible</i> oraz <i>excess</i>).
Początek	Data początku obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej.
Koniec	Data końca ochrony ubezpieczeniowej.
Kwota ubezpieczenia	Kwota, na jaką dokonano ubezpieczenia.
Integracja ochrony	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tej ochrony ubezpieczeniowej. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących ochrony ubezpieczeniowej. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja zewnętrzna	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"](#) (na stronie 619)
- [Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową](#) (na stronie 621)

Szkody

Za pomocą stron szkód można zidentyfikować i wychwycić informacje o szkodzie, takie jak opis i kwota szkody. *Szkoda* to uszkodzenie dobra materialnego skutkujące obniżeniem jego wartości. Szkoda używana jest w roszczeniach ubezpieczeniowych do śledzenia uszkodzeń przedmiotu ubezpieczenia objętych polisą.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o szkodach, to karta "Szkoda" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Szkoda"

Strona startowa "Szkoda" stanowi punkt wyjścia do zarządzania szkodami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Szkoda". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu szkody

Rekord szkody można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane szkody". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola szkody](#) (na stronie 625).

Praca z listami szkód

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla szkód.

Lista szkód	Filtry
Wszystkie szkody	Wszystkie szkody widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane szkody	Wszystkie szkody, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych szkód

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane szkody" pokazywane są rekordy szkód, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Szkoda"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Szkoda" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do strony startowej "Szkoda".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Szkoda"

- 1 Na stronie startowej "Szkoda" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Szkoda" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- [Pola szkody](#) (na stronie 625)
- [Zarządzanie szkodami](#) (na stronie 624)

Zarządzanie szkodami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Szkoła"](#) (na stronie 623)
- [Pola szkody](#) (na stronie 625)

Pola szkody

Strona "Szkoła - edycja" umożliwia dodanie rekordu szkody lub zaktualizowanie szczegółów rekordu już istniejącego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu szkody.

WSKAZÓWKA: Rekordy szkód można także edytować na stronach "Lista szkód" i "Szczegóły szkody". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil szkody	
Roszczenie	Roszczenie powiązane z rekordem szkody.
Przedmiot ubezpieczenia	Przedmiot ubezpieczenia powiązany z rekordem szkody.
Nazwa szkody	Unikatowa nazwa szkody. Limit 50 znaków.
Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia	Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia, na przykład "Samochód BMW". Limit 16 350 znaków.
Opis szkody	Opis szkody, na przykład <i>Zniszczone prawe światło przednie</i> . Limit 16 350 znaków.
Nr przedmiotu ubezpieczenia	Nr przedmiotu ubezpieczenia. Na przykład, jeśli polisa obejmuje trzy samochody, można je ponumerować 1 (Toyota Corolla), 2 (Mazda Miata) i 3 (Hyundai Pony).
Typ uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia	Typ uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia, taki jak motocykl, garaż, prywatny samochód osobowy, dom itd.
Szacowanie kwoty	Szacowana kwota szkody dla przedmiotu ubezpieczenia.
Integracja szkody	
ID systemu	ID źródła zewnętrznego informacji dotyczących rekordu szkody. Limit 50

Pole	Opis
zewnętrznego	znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących rekordu szkody. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja zewnętrzna	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Szkoda"](#) (na stronie 623)
- [Zarządzanie szkodami](#) (na stronie 624)

Przedmioty ubezpieczenia

Strony "Przedmioty ubezpieczenia" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia kont przedmiotów ubezpieczenia. Rejestr przedmiotów ubezpieczenia umożliwia grupowanie kontaktów i wydobywanie informacji z kontaktów powiązanych z przedmiotem ubezpieczenia.

Przedmiot ubezpieczenia to środek materialny, do którego osoba kontaktowa lub właściciel firmy ma tytuł prawny. Właściciel kupuje polisę ubezpieczeniową, aby chronić swoją własność przed utratą na skutek kradzieży, pożaru lub innych niebezpieczeństw. To pojęcie (przedmiot ubezpieczenia) jest także używane w roszczeniu. Właściciel może określić, który przedmiot ubezpieczenia uległ zniszczeniu w wypadku. Rekord przedmiotu ubezpieczenia może być używany do śledzenia wszystkich typów przedmiotów ubezpieczenia, takich jak samochody, łódzie, biżuteria, domy itd.

Stron przedmiotów ubezpieczenia można używać do identyfikowania i profilowania przedmiotu ubezpieczenia, rejestrując informacje takie jak model, rok budowy, numer licencji itd. Tych stron można też używać do przeglądania innych powiązanych informacji. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Ochrona ubezpieczeniowa](#) (na stronie 619) oraz [Szkody](#) (na stronie 623).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przedmiotów ubezpieczenia, karta "Przedmioty ubezpieczenia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Przedmioty ubezpieczenia"

Strona startowa "Przedmioty ubezpieczenia" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami przedmiotów ubezpieczenia.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu przedmiotu ubezpieczenia

Rekord przedmiotu ubezpieczenia można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola przedmiotu ubezpieczenia](#) (na stronie 628).

Praca z listami przedmiotów ubezpieczenia

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe, które są dostępne dla przedmiotów ubezpieczenia.

Lista przedmiotów ubezpieczenia	Filtry
Wszystkie przedmioty ubezpieczenia	Wszystkie przedmioty ubezpieczenia widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia	Wszystkie przedmioty ubezpieczenia zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia"

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia" są pokazywane przedmioty ubezpieczenia ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia"

- 1 Na stronie startowej "Przedmioty ubezpieczenia" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Przedmioty ubezpieczenia" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola przedmiotu ubezpieczenia

Strona "Przedmiot ubezpieczenia - edycja" umożliwia dodanie przedmiotu ubezpieczenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego przedmiotu ubezpieczenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla przedmiotu ubezpieczenia.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące przedmiotu ubezpieczenia można także edytować na stronach "Lista przedmiotów ubezpieczenia" i "Szczegóły przedmiotu ubezpieczenia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil przedmiotu ubezpieczenia	
Polisa	Polisa powiązana z przedmiotem ubezpieczenia.
Sekwencja	Kolejny numer przedmiotu ubezpieczenia. Na przykład, jeśli polisa obejmuje trzy samochody, można je ponumerować 1 (Toyota Corolla), 2 (Mazda Miata) i (Hyundai Pony).
Typ	Typ przedmiotu ubezpieczenia, taki jak motocykl, garaż, prywatny samochód osobowy, dom itd.
Opis	Szczegółowy opis przedmiotu ubezpieczenia. Limit 16 350 znaków.
Kwota	Kwota ubezpieczenia.
Integracja przedmiotu ubezpieczenia	
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tego przedmiotu ubezpieczenia. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego przedmiotu ubezpieczenia (ze źródła zewnętrznego).
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących przedmiotu ubezpieczenia, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji systemu zewnętrznego. Limit 50 znaków.

Uczestniczące podmioty

Strony "Uczestniczący podmiot" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia uczestniczących podmiotów wszelkiego typu. Podmiot uczestniczący śledzi relacje między kontaktami i roszczeniami.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat uczestniczących podmiotów, karta "Uczestniczące podmioty" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Uczestniczący podmiot to osoba kontaktowa związana z roszczeniem ubezpieczeniowym. Każda osoba kontaktowa może mieć rolę w roszczeniu. Przy użyciu karty "Uczestniczące podmioty" można śledzić powiązania między osobami kontaktowymi i roszczeniami. Przykłady ról osób kontaktowych w roszczeniu to: występujący z roszczeniami, ubezpieczony kierowca czy prawnik. Za pomocą stron uczestniczących podmiotów można identyfikować i profilować uczestniczące podmioty.

Praca ze stroną startową "Uczestniczący podmiot"

Strona startowa "Uczestniczący podmiot" stanowi punkt wyjścia do zarządzania uczestniczącymi podmiotami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Uczestniczący podmiot". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu uczestniczącego podmiotu

Rekord uczestniczącego podmiotu można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola uczestniczącego podmiotu](#) (na stronie 631).

Praca z listami uczestniczących podmiotów

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe.

Lista uczestniczących podmiotów	Filtry
Wszystkie uczestniczące podmioty	Wszystkie uczestniczące podmioty widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty	Wszystkie uczestniczące podmioty zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych uczestniczących podmiotów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty" są pokazywane uczestniczące podmioty ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Uczestniczący podmiot".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot"

- 1 Na stronie startowej "Uczestniczący podmiot" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Uczestniczący podmiot" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola uczestniczącego podmiotu

Strona "Uczestniczący podmiot - edycja" umożliwia dodanie uczestniczącego podmiotu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego uczestniczącego podmiotu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla uczestniczącego podmiotu.

WSKAZÓWKI: Informacje dotyczące uczestniczącego podmiotu można także edytować na stronach "Lista uczestniczących podmiotów" i "Szczegóły uczestniczącego podmiotu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól uczestniczącego podmiotu.

Pole	Opis
Profil uczestniczącego podmiotu	
Roszczenie	Roszczenie powiązane z tym uczestniczącym podmiotem.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa dla roszczenia.
Nazwa uczestniczącego podmiotu	Unikatowa nazwa uczestniczącego podmiotu.
Rola	Rola osoby kontaktowej w roszczeniu. Na przykład: osoba wnosząca pozew przeciwegzekucyjny, występujący z roszczeniami, świadek, prawnik, ubezpieczony współmałżonek.
Rola w wypadku	Rola uczestniczącego podmiotu w wypadku. Przykłady: kierowca, pasażer, pieszy.
Lokalizacja	Lokalizacja osoby występującej z roszczeniami (w chwili wypadku). Przykłady: w pojeździe ze zdarzenia, w pojeździe spoza zdarzenia, pieszy.
Szczegóły uczestniczącego podmiotu	
Podsumowanie obrażeń	Podsumowanie obrażeń uczestniczącego podmiotu. Limit 250 znaków.
Opis obrażeń	Szczegółowy opis obrażeń uczestniczącego podmiotu. Limit 16 350 znaków.
Integracja uczestniczącego podmiotu	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących uczestniczącego podmiotu. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących uczestniczącego podmiotu, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących uczestniczącego podmiotu.
Ostatnia aktualizacja zewnętrzna	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego uczestniczącego podmiotu (ze źródła zewnętrznego).

Polisy

Strony "Polisy" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia polis ubezpieczeniowych wszelkiego typu. Polisy są na ogół polisami kontaktów lub firm zarządzanymi przez firmę ubezpieczeniową, ale mogą też służyć do śledzenia wszystkich polis kontaktu lub firmy, w tym innych firm ubezpieczeniowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat polis, karta "Polisy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Polisa to pisemna umowa między ubezpieczycielem i posiadaczem polisy, w której ubezpieczyciel zobowiązuje się do wypłaty kwoty ubezpieczenia w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, a właściciel polisy zobowiązuje się do płacenia składek. Polisy stanowią strukturę umożliwiającą ubezpieczycielowi zarządzanie zarówno relacjami z osobami kontaktowymi, jak i firmami.

Typ rekordu polisy umożliwia ubezpieczycielowi przejście od relacji w kontekście polisy do relacji w kontekście klientów i gospodarstw domowych dzięki dostępowi do informacji wysokiego poziomu o polisie. Informacje o polisie (na przykład typ, status i data obowiązywania w aplikacji Oracle CRM On Demand) uwzględniają uczestnictwa relacji w kontekście klient-gospodarstwo domowe, takie jak działania, roszczenia i kalendarz. Typu rekordu polisy można używać do śledzenia wszystkich typów polis, takich jak polisy komunikacyjne, dotyczące nieruchomości, polisy w zakresie ogólnej odpowiedzialności cywilnej i inne. Polisa może mieć polisy nadrzędne, ponieważ są obsługiwane wszystkie rodzaje struktur i hierarchii polis. Hierarchie te pomagają w łączeniu polis w grupy, dając elastyczność, która umożliwia tworzenie dowolnej wymaganej struktury polis.

Profil i informacje pokrewne dotyczące polis

Za pomocą stron "Polisy" można identyfikować i profilować wszelkie szczegółowe informacje na temat polisy. Stron "Polisy" można też używać do przeglądania polis podrzędnych i innych pokrewnych informacji.

- [Posiadacze polis](#) (na stronie 637)
- [Roszczenia](#) (na stronie 612)
- [Przedmioty ubezpieczenia](#) (na stronie 626)
- [Ochrona ubezpieczeniowa](#) (na stronie 619)
- **Działania.** Działanie może być związane z polisą. Na stronie startowej "Polisa" można wyświetlać działania związane z polisą. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Praca ze stroną startową "Polisa"](#) (na stronie 633).
- **Zlecenia obsługi.** Zlecenie obsługi może być związane z polisą. Na stronie startowej "Polisa" można wyświetlać zlecenia obsługi związane z polisą. Więcej informacji o tworzeniu zleceń obsługi jest dostępnych pod hasłem [Zlecenia obsługi](#) (zob. "Zlecenia SR" na stronie 297).

Praca ze stroną startową "Polisa"

Strona startowa "Polisa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania polisami

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Polisa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie polis

Polisę można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowana polisa". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola polisy](#) (na stronie 635).

Praca z listami polis

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące polis.

Lista polis	Filtry
Wszystkie polisy	Wszystkie polisy widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane polisy	Wszystkie polisy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Moje polisy	Polisy zawierające nazwę użytkownika w polu "Właściciel".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych polis

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane polisy" są wyświetlane polisy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Polisa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony "Polisa" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej użytkownika.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Polisa".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Polisa"

- 1 Na stronie startowej "Polisa" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Polisa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie polisami

Zarządzać polisami można za pośrednictwem czynności [Śledzenie polis nadrzędnych](#) (na stronie 635).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 94)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Śledzenie polis nadrzędnych

Aby było możliwe śledzenie polisy nadrzędnej dla danej polisy, należy dodać polisę nadrzędną do pola "Polisa nadrzędna" polisy podrzędnej.

Jak śledzić polisę nadrzędną

- 1 Wybrać polisę
Informacje dotyczące wybierania polis są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły polisy" kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja polisy" wybrać pole "Polisa nadrzędna" i wybrać polisę.

Pola polisy

Strona "Polisa - edycja" umożliwia dodanie polisy lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej polisy. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla polisy.

Rekord polisy można także edytować na stronach "Lista polis" i "Szczegóły polisy". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

WSKAZÓWKA: Można określić hierarchię polis, w której polisa podlega innej polisie, poprzez zaznaczenie polisy nadrzędnej w rekordzie polisy. Informacje dotyczące śledzenia polis są dostępne pod hasłem [Śledzenie polis nadrzędnych](#) (na stronie 635).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól polisy.

Pole	Opis
Profil polisy	
Nr polisy	Numer polisy zazwyczaj generowany przez system obsługi polis.
Typ polisy	Typ polisy, na przykład: komunikacyjna, majątkowa, od odpowiedzialności cywilnej, odszkodowania dla pracowników, na życie itd.
Status	Status polisy, na przykład: nowa działalność, obowiązujące, oczekujące, zakończone, odnowienie, oferta.
Status podrzędny	Status podrzędny polisy, na przykład: nieprzesłane, sprawdzanie przez brokera, anulowane lub wygasłe.
Data obowiązywania	Data początku obowiązywania polisy.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia polisy.
Data anulowania	Data anulowania polisy.
Województwo stawki	Stawka, która może być zastosowana do polisy w zależności od województwa.
Plan stawek	Plan stawek dla tej polisy. Każda firma ubezpieczeniowa może stosować różne poziomy stawek dla polisy. Przykładowe wartości: 01, 02, 03 itd.
Polisa nadrzędna	Odniesienie do polisy nadrzędnej.
Integracja polisy	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących polisy. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.

Pole	Opis
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących polisy. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).
Agent polisy	
Główna agencja	Główna agencja inicjująca tę polisę.
Główny agent	Główny agent zajmujący się tą polisą.
Źródło rekomendacji	Źródło rekomendacji, na przykład: Internet, poczta bezpośrednia, reklama w czasopiśmie, rekomendacja klienta.
Kod producenta	Kod producenta, który doprowadził tę polisę do ubezpieczyciela.
Kwota polisy	Kwota zawarta w polisie ubezpieczeniowej, wypłacana w razie śmierci lub w terminie płatności.
Łączna składka	Łączna składka dla tej polisy.
Status fakturowania	Status fakturowania polisy, na przykład: zafakturowane, przedawnione, zapłacone.
Termin faktury	Termin płatności faktury polisy.
Okres	Okres polisy, na przykład: 1 rok, 2 lata itd.
Sposób płatności polisy	Sposób, w jaki klient opłaca polisę, na przykład: środki pieniężne, obciążenie, czek czy elektroniczny transfer funduszy.

Posiadacze polis

Strony "Posiadacze polis" umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie posiadaczy polis wszelkiego typu. *Posiadacz polisy* to na ogół kontakt będący właścicielem polisy zarządzanej przez firmę ubezpieczeniową.

Rekord posiadacza polisy służy do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi i polisami. Uwzględnia wszystkie typy ról, jakie osoba kontaktowa może odgrywać w odniesieniu do polisy. Przykłady ról to: osoba ubezpieczona, główny kierowca, beneficjent itd. W razie potrzeby użytkownik może tworzyć własne role. Informacje o konfigurowaniu pól i wartościach pól są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat posiadaczy polis, karta "Posiadacz polisy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"

Strona startowa "Posiadacz polisy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania posiadaczami polis.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Posiadacz polisy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie posiadacza polisy

Posiadacza polisy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola posiadacza polisy](#) (na stronie 640).

Praca z listami posiadaczy polis

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla posiadaczy polis.

"Lista posiadaczy polis"	Filtry
Wszyscy posiadacze polis	Wszyscy posiadacze polis widoczni dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis	Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis posortowani według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych posiadaczy polis

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis" są pokazywani posiadacze polis zmodyfikowani ostatnio przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Posiadacz polisy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Posiadacz polisy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Posiadacz polisy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacz polisy"

- 1 Na stronie startowej "Posiadacz polisy" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Posiadacz polisy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie posiadaczami polis](#) (na stronie 639)
- [Pola posiadacza polisy](#) (na stronie 640)

Zarządzanie posiadaczami polis

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"](#) (na stronie 638)
- [Pola posiadacza polisy](#) (na stronie 640)

Pola posiadacza polisy

Strona "Posiadacz polisy - edycja" umożliwia dodanie posiadacza polisy lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego posiadacza polisy. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych dla posiadacza polisy.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące posiadacza polisy można także edytować na stronach "Lista posiadaczy polis" i "Szczegóły posiadacza polisy". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil posiadacza polisy	
Polisa	Polisa ubezpieczeniowa powiązana z tym posiadaczem polisy.
Posiadacz polisy - osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa w sprawach polisy.
Nazwa posiadacza polisy	Unikatowa nazwa posiadacza polisy.
Rola	Rola osoby kontaktowej dla tej polisy, na przykład: ubezpieczony, główny kierowca lub beneficjent.
Typ osoby ubezpieczonej	Typ osoby ubezpieczonej odnoszący się do każdej osoby kontaktowej dla polisy, na przykład: główny, drugorzędny.
Procent	Procent polisy, którego właścicielem jest posiadacz polisy. Na przykład, w przypadku polisy na życie, klienci mogą otrzymywać kwoty z polisy oparte na tej wielkości procentowej.
Integracja posiadacza polisy	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza polisy. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza polisy. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego posiadacza polisy (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"](#) (na stronie 638)

Profil brokera

Na karcie "Profil brokera" zawarte są informacje o brokerze ubezpieczeniowym, który sprzedaje lub oferuje usługi dotyczące produktów ubezpieczeniowych. Co roku osoba zarządzająca kontaktami z partnerami zazwyczaj spotyka się z każdym brokerem i tworzy nowy profil brokera na dany rok. W profilu brokera znajdują się informacje demograficzne o brokerze na określony rok.

Strony "Profil brokera" w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwalają pobierać informacje demograficzne o partnerze, takie jak nazwa brokera, adres, numery telefonów, numer faksu, adres witryny, przychód, opis podmiotu itd. Profil brokera jest obiektem podrzędnym względem obiektu partnera. Więcej informacji o partnerach jest dostępnych pod hasłem [Partnerzy](#) (na stronie 346).

Praca ze stroną startową "Profile brokerów"

Strona startowa "Profile brokerów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania profilami brokerów.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Profile brokerów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie profilu brokera

Profil brokera można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane profile brokerów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola profili brokerów](#) (zob. "Pola profilu brokera" na stronie 643).

Praca z listami profili brokerów

W sekcji "Listy profili brokerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące profili brokerów.

Lista profili brokerów	Opis
Wszystkie profile brokerów	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Profile brokerów nie są filtrowane.
Ostatnio zmodyfikowane profile brokerów	Filtrowane są wszystkie profile brokerów, posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie profile brokerów krajowych	Filtrowane są wszystkie profile brokerów, których kanał podrzędny jest ustawiony na wartość "Krajowy".
Moje profile brokerów	Filtrowane są profile brokerów według nazwy użytkownika w polu "Właściciel".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Strona "Zarządzanie listami" zawiera również standardowe listy dostarczone z aplikacją Oracle CRM On Demand. Te listy są dostępne tylko do wyświetlania, dlatego nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów" wyświetlane są profile brokerów należące do użytkownika, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Profile brokerów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Profile brokerów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy profili brokerów
- Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów
- Moje profile brokerów
- Wszystkie profile brokerów krajowych.

Jak dodać sekcje do strony startowej "Profile brokerów"?

- 1 Na stronie startowej "Profile brokerów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Profile brokerów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie profilami brokerów

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 35).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola profilu brokera

Strona "Profile brokerów — edycja" umożliwia dodanie profilu brokera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego profilu brokera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku profilu brokera.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Informacje demograficzne	
Profil brokera — nazwa	Nazwa profilu brokera. Aby uniknąć powstawania powielonych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie

Pole	Opis
	stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Partner	Nazwa brokera, do którego odnosi się dany profil.
Kanał podrzędny	Opis ochrony ubezpieczeniowej brokera. Dostępne są następujące opcje: Globalni, Lokalni, Krajowi, Regionalni i Hurtownicy.
Segmentacja	Opis zakresu działalności brokera. Dostępne są następujące opcje: Komercyjna, Rozwój, Sprzedaż detaliczna.
Rok profilu brokera	Rok, w którym profil brokera jest ważny.
Numer telefonu	Numer telefonu brokera.
Numer faksu	Numer faksu brokera.
Serwis internetowy	Adres URL brokera.
Utworzono	Nazwisko osoby, która utworzyła profil brokera, oraz data utworzenia. Dane te są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która jako ostatnia aktualizowała profil brokera, oraz data aktualizacji. Dane te są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Kraj	Kraj, w którym znajduje się broker.
Adres (1)	Adres brokera.
Adres (2)	Adres brokera.
Miejscowość	Miejscowość, w której znajduje się broker.
Prowincja	Stan (w przypadku Stanów Zjednoczonych) lub prowincja (w przypadku Kanady) w adresie brokera (na przykład: CA w przypadku Kalifornii lub ON w przypadku Ontario).
Kod pocztowy	Kod pocztowy brokera.
Różne	
Przegląd firmy	Przegląd informacji o brokerze.
Historyczny i przyszły wzrost firmy	Opis dotychczasowego i przyszłego rozwoju brokera.
Struktura terytorialna/regionalna	Opis terytorium i struktury regionalnej brokera.

11 Motoryzacja

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów z informacjami motoryzacyjnymi:

- **Pojazdy.** Strony te służą do śledzenia historii sprzedaży i historii serwisowej pojazdów.
- **Dealerzy.** Strony te służą do zarządzania informacjami o dealerach.

Uwaga: Te typy rekordów są dostępne wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Dealerzy

Strony startowe dealerów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów dealerów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o dealerach, karta "Dealer" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Dealer"

Strona startowa "Dealer" stanowi punkt wyjścia do zarządzania dealerami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Dealer". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie dealera

Dealera można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moi ostatnio wyświetlani dealerzy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola dealera](#) (na stronie 650).

Praca z listami dealerów

W sekcji "Listy dealerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla dealerów.

Lista dealerów	Filtry
Wszyscy dealerzy	Wszyscy dealerzy widoczni dla bieżącego użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Moi dealerzy	Dealerzy mający w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika.
Ostatnio zmodyfikowani dealerzy	Wszyscy dealerzy mający w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowani według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych dealerów

W sekcji "Moi ostatnio wyświetlani dealerzy" są pokazywani dealerzy ostatnio wyświetlani przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie możliwości związanych z dealerem

W sekcji "Możliwości związane z dealerem" są wyświetlane czołowe możliwości przypisane do bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę możliwości związanych z dealerem, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Dealer"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", wówczas do swojej strony startowej "Dealer" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzeni dealerzy
- Ostatnio zmodyfikowani dealerzy
- Moi ostatnio utworzeni dealerzy
- Moi ostatnio zmodyfikowani dealerzy
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Dealer" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Dealer"

- 1** Na stronie startowej "Dealer" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2** Na stronie "Układ strony startowej Dealer" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- [Pola dealera](#) (na stronie 650)
- [Zarządzanie dealerami](#) (na stronie 649)

Zarządzanie dealerami

Zarządzać dealerami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Zarządzanie kalendarzami i działaniami](#) (na stronie 125)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- [Dealerzy](#) (na stronie 647)
- [Pola dealera](#) (na stronie 650)

- [Praca ze stroną startową "Dealer"](#) (na stronie 647)
- [Raporty](#) (na stronie 747)

Pola dealera

Strona "Dealer - edycja" umożliwia dodanie dealera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego dealera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla dealera.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Dealer - informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa dealera samochodowego. Limit 100 znaków.
Numer telefonu	Numer telefonu dealera.
Typ dealera	Typ dealera, na przykład dealer ciężarówek. Limit 20 znaków.
Serwis internetowy	Serwis internetowy dealera. Limit 50 znaków.
Adres płatnika (1), (2), (3)	Adres płatnika odnoszący się do dealera.
Miejscowość płatnika	Brak.
Kraj płatnika	Kraj określony w adresie płatnika odnoszącym się do dealera. Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są <i>Stany Zjednoczone</i> . Aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Odzworowywanie krajów i adresów - informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odzworować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Odzworowywanie krajów i adresów - informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).

Pole	Opis
Gmina płatnika	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów lub ich odpowiedniki odnoszące się do amerykańskiego stanu: Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).
Województwo płatnika	Wartości domyślne to standardowe dwuliterowe skróty stanów (ze Stanów Zjednoczonych), pisane wielkimi literami. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy płatnika	Brak.
Adres odbiorcy (1), (2), (3)	Adres odbiorcy odnoszący się do dealera. Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).
Miejscowość odbiorcy	Brak.
Kraj odbiorcy	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są <i>Stany Zjednoczone</i> . Aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy upewnić się, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).
Skrzynka pocztowa/kod sortowania odbiorcy	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).
Gmina odbiorcy	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów lub ich odpowiedniki odnoszące się do amerykańskiego stanu: Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje (zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424).
Województwo odbiorcy	Wartości domyślne to standardowe dwuliterowe skróty stanów (ze Stanów Zjednoczonych), pisane wielkimi literami. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.

Pole	Opis
Kod pocztowy odbiorcy	Brak.
E-mail	Kontaktowy adres e-mail dealera. Limit 50 znaków.
Informacje dodatkowe	
Status	Status dealera, np. "Aktywne".
Dealer nadrzędny	Dealer nadrzędny dla dealera z bieżącego rekordu.
Waluta	Obowiązująca waluta.
Ranking	Ranking dealera w stosunku do innych dealerów, zazwyczaj ze względu na sprzedaż lub serwis. Limit 22 znaków.
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.
URL	Adres URL (Universal Resource Locator) dealera. Limit 100 znaków.
Siedziba nadrzędna	Nadrzędna siedziba lub nadrzędny serwis internetowy dealera. Limit 50 znaków.
Etap	Etap procesu występowania z wnioskiem do dealera i zawierania umowy. Wartości domyślne to: Aktywne, Oczekiwanie wniosku, Kandydat i Oczekiwanie umowy.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która dany rekord utworzyła lub zaktualizowała, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Dane te są automatycznie generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Pola niestandardowe

UWAGA: Pola niestandardowe zazwyczaj są tworzone przez administratorów firmy, których rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Każde niestandardowe pole, które zostało utworzone w rekordzie podmiotu, pojawia się jako to samo niestandardowe pole w rekordzie dealera, ponieważ dziedziczy on niestandardowe pola z rekordu podmiotu. Natomiast niestandardowe pola utworzone w rekordzie dealera nie pojawiają się automatycznie w rekordzie podmiotu.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma być widoczne w widoku podmiotu i w widoku dealera, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie podmiotu i uczynienie tego pola widocznym w widoku zarówno podmiotu, jak i dealera.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma nie być widoczne w widoku podmiotu i w widoku dealera, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie podmiotu i uczynienie tego pola widocznym tylko w widoku podmiotu.

Więcej informacji dotyczących pól niestandardowych można znaleźć pod hasłem [Pola niestandardowe — informacje podstawowe](#) (na stronie 1147).

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- [Dealerzy](#) (na stronie 647)
- [Praca ze stroną startową "Dealer"](#) (na stronie 647)
- [Zarządzanie dealerami](#) (na stronie 649)

Pojazdy

Strona "Pojazdy" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie pojazdów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o śledzeniu pojazdów, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Pojazd"

Strona startowa "Pojazd" stanowi punkt wyjścia do zarządzania pojazdami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Pojazd". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie pojazdu

Pojazd można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio wyświetlane pojazdy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36) i [Pola pojazdu](#) (na stronie 662).

Praca z listami pojazdów

W sekcji "Listy pojazdów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla pojazdów.

Lista pojazdów	Filtry
----------------	--------

Lista pojazdów	Filtry
Wszystkie pojazdy	Wszystkie pojazdy, posortowane według numeru identyfikacyjnego pojazdu
Wszystkie ostatnio zmodyfikowane pojazdy	Wszystkie pojazdy, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych pojazdów

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane pojazdy" są pokazywane pojazdy ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Wyświetlanie zleceń obsługi dotyczących pojazdów

W sekcji "Zlecenia obsługi dotyczące pojazdów" są wyświetlane następujące informacje:

- **Numer usługi.** Zlecenia obsługi przydzielone użytkownikowi. Aby przejrzeć to zlecenie, należy nacisnąć przycisk "Numer zlecenia obsługi".
- **Temat.** Tytuł zlecenia obsługi.
- **Środek trwały.** Środek trwały odpowiadający zleceniu obsługi.
- **Pokaż pełną listę.** Rozwija listę zleceń obsługi powiązanych z pojazdem.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Pojazd"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Pojazd" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone pojazdy
- Ostatnio zmodyfikowane pojazdy
- Moje ostatnio utworzone pojazdy
- Moje ostatnio zmodyfikowane pojazdy
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Pojazd" użytkownika)

Aby dodać sekcje do strony startowej "Pojazd", należy wykonać następującą czynność.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Pojazd"

- 1 Na stronie startowej "Pojazd" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Pojazd" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- [Pola pojazdu](#) (na stronie 662)
- [Zarządzanie pojazdami](#) (na stronie 655)

Zarządzanie pojazdami

W poniższych tematach opisano opcjonalną konfigurację, którą administrator firmy może zastosować w odniesieniu do zarządzania pojazdami w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- [Włączanie typu produktu pojazdu](#) (na stronie 657)
- [Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi](#) (na stronie 656)

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Aktualizowanie właściciela pojazdu](#) (na stronie 659)
- [Śledzenie zleceń obsługi pojazdów](#) (na stronie 658)
- [Śledzenie historii sprzedaży pojazdów](#) (na stronie 660)
- [Śledzenie historii serwisowania pojazdów](#) (na stronie 660)
- [Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów](#) (na stronie 661)

UWAGA Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 36)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 59)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Praca z rekordami](#) (na stronie 35)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 91)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 86)

- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 204) (obejmuje wiązanie pojazdów z podmiotami)
- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 97)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 104)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 204) (obejmuje wiązanie pojazdów z podmiotami)
- [Zmienianie nazw typów rekordów](#) (na stronie 1212)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- [Pojazdy](#) (na stronie 653)
- [Pola pojazdu](#) (na stronie 662)
- [Praca ze stroną startową "Pojazd"](#) (na stronie 653)
- [Raporty](#) (na stronie 747)

Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi

W domyślnym układzie zleceń obsługi nie jest wyświetlane powiązanie z pojazdem. Administrator firmy może jednak skonfigurować niestandardowy układ strony zlecenia obsługi, postępując zgodnie z poniższą procedurą.

Jak wyświetlić powiązanie z pojazdem w rekordzie zlecenia obsługi

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Administracja", kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji", kliknąć łącze "Zlecenia obsługi" oraz kliknąć łącze "Zlecenie obsługi - układ strony".
- 2 Na liście "Układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Kliknąć na łączu "Edytuj" dotyczącego istniejącego układu, aby go zmodyfikować.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 - Kliknąć na łączu "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.

Zostanie wyświetlony kreator układu strony.

UWAGA: Liczba kroków kreatora układu strony może być różna zależnie od tego, które łącze "Układ strony" zostało użyte.

- 3 W kroku 1 "Nazwa układu" wpisać nazwę układu i opis (opcjonalnie).
- 4 W kroku 2 "Konfiguracja pól" wybrać wymaganą charakterystykę pola.
- 5 W kroku 3 "Układ pól" upewnić się, że pole "Pojazd" jest dostępne w układzie strony zlecenia obsługi.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.
Należy przypisać nowy niestandardowy układ do roli użytkownika, korzystając z kreatora zarządzania rolami.
- 7 Nacisnąć przycisk "Administracja", przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie przycisk "Zarządzanie rolami".
- 8 Znaleźć rolę, do której ma być przypisany niestandardowy układ strony zlecenia obsługi, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 9 W kroku 6 kreatora zmienić nazwę układu strony na niestandardowy układ strony zlecenia obsługi dotyczący rekordu zlecenia obsługi.
- 10 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

UWAGA: Poprzez włączenie powiązania z pojazdem można również zaktualizować układ strony wyszukiwania pojazdów w celu zmiany wyboru powiązań widocznego dla danego użytkownika. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie układami wyszukiwania](#) (na stronie 1175).

Włączanie typu produktu pojazdu

Zazwyczaj w celu dodania produktów administrator firmy korzysta z funkcji "Zarządzanie zawartością" narzędzia administracyjnego. W przypadku pojazdów administrator może aktualizować rekord produktu, w którego polu "Typ produktu" znajduje się wartość "Pojazd". Należy pamiętać, że w domyślnym układzie produktów pole "Typ produktu" nie jest wyświetlane w rekordach pojazdów. W celu wyświetlania typu produktu w rekordzie pojazdu administrator firmy może utworzyć niestandardowy układ strony produktu, wykonując poniższą procedurę.

Jak wyświetlić typ produktu w rekordzie pojazdu

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Administracja", kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji", kliknąć łącze "Produkt", kliknąć łącze "Produkt - układ strony" i skopiować układ "Produkt - standardowy układ strony" do nowego układu.
- 2 Przejść przez kreator układu strony dotyczącego produktu:
 - a W kroku 1 podać nazwę układu.

- b** W kroku 2 zaznaczyć pole "Wymagane" odnoszące się do pola "Typ produktu".
 - c** W kroku 3 upewnić się, że w sekcji "Produkt - informacje kluczowe" po prawej stronie znajduje się pole "Typ produktu".
 - d** Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.
- 3** Przypisać nowy niestandardowy układ do wymaganej roli użytkownika, korzystając z kreatora zarządzania rolami.
- a** Nacisnąć przycisk "Administracja", przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie przycisk "Zarządzanie rolami".
 - b** Znaleźć rolę, która ma zostać przypisana do niestandardowego układu strony produktu, i kliknąć na łączu "Edytuj".
 - c** W kroku 6 kreatora zmienić nazwę układu strony na niestandardowy układ strony produktu rekordu produktu.
 - d** Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

Użytkownik, którego rola została zmodyfikowana, może utworzyć rekord produktu z polem "Typ produktu", korzystając z funkcji "Zarządzanie zawartością". Więcej informacji dotyczących dodawania produktów jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie produktów firmy](#) (na stronie 1627).

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie produktów firmy](#) (na stronie 1627).

Śledzenie zleceń obsługi pojazdów

Aby przejrzeć, zaktualizować lub utworzyć zlecenie obsługi pojazdu, należy zaktualizować rekord pojazdu lub utworzyć zlecenie obsługi dotyczące powiązanego pojazdu.

Jak śledzić zlecenie obsługi pojazdu

- 1** Wybrać pojazd, którego ma dotyczyć śledzenie.
Więcej informacji dotyczących wybierania pojazdów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2** Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść na koniec strony i nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu zlecenia obsługi.
UWAGA: Wybór dealera podczas tworzenia zlecenia obsługi umożliwia ograniczenie zakresu wyszukiwania z wszystkich osób kontaktowych tylko do tych, które są powiązane z danym dealermem. Ten filtr można ustawić tak, aby wykonywał zapytania w sposób odpowiadający użytkownikowi.
- 3** Na stronie edycji zlecenia obsługi wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii serwisowania.

Pole	Komentarz
Numer zlecenia	Ten numer jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Temat	Tytuł lub krótki opis tego działania.
Priorytet	Priorytet zlecenia obsługi: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni.
Status	Status zlecenia obsługi: "Otwarte", "Oczekujące", "Zamknięte".
Godzina otwarcia	Wskazuje czas otwarcia zlecenia obsługi. Numer ten jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zleceniem obsługi.
Dealer	Dealer powiązany z tym zleceniem obsługi.
Właściciel	Właściciel tego zlecenia obsługi.

UWAGA: Wybór dealera podczas tworzenia zlecenia obsługi powoduje ograniczenie filtrowania wszystkich osób kontaktowych tylko do tych, które są domyślnie powiązane z danym dealerem. Ten filtr można ustawić tak, aby wykonywał zapytania obejmujące wszystkie osoby kontaktowe.

Aktualizowanie właściciela pojazdu

Po sprzedaży pojazdu należy zaktualizować rekord pojazdu, aby było możliwe śledzenie właściciela pojazdu.

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" kliknąć na łączu "Edycja" na pasku tytułu.

Informacje dotyczące pól na stronie "Szczegóły pojazdu" są dostępne pod hasłem [Pola pojazdu](#) (na stronie 662).

3 Na stronie edycji pojazdu aktualizować pole "Właściciel" w rekordzie "Pojazd".

4 Zapisać rekord:

- Kliknąć na łączu "Zapisz", aby zapisać rekord, a następnie otworzyć stronę "Szczegóły pojazdu" (na której można powiązać informacje z tym rekordem).
- Kliknąć na łączu "Zapisz" i "Nowy pojazd", aby zapisać rekord, a następnie otworzyć stronę edycji (na której można utworzyć rekord innego pojazdu).

Śledzenie historii sprzedaży pojazdów

Aby przeglądać, aktualizować lub utworzyć historię sprzedaży pojazdu, należy aktualizować rekord pojazdu.

Jak śledzić historię sprzedaży pojazdu

- 1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść do sekcji "Historia sprzedaży", a następnie kliknąć na łączu "Dodaj" na pasku tytułu.

UWAGA: Jeśli sekcja "Historia sprzedaży" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Historia sprzedaży" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 3 Na stronie "Edycja historii sprzedaży" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii sprzedaży.

Pole	Komentarz
Numer sprzedaży	Numer generowany przez system.
Kod waluty	Domyślne ustawienie waluty użytkownika.
Imię właściciela	Po wybraniu nazwiska to pole zostanie wypełnione automatycznie.
Nazwisko właściciela	Właściciel pojazdu.

- 4 Zapisać rekord.

Śledzenie historii serwisowania pojazdów

Aby przeglądać, aktualizować lub utworzyć historię serwisowania pojazdu, należy zaktualizować rekord pojazdu. Historia serwisowania może obejmować zlecenia obsługi i inne usługi powiązane z pojazdem.

Jak śledzić historię serwisowania pojazdu

- 1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść na koniec strony i nacisnąć przycisk "Dodaj" na pasku tytułu "Historia serwisowania".

UWAGA: Jeśli sekcja "Historia serwisowania" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Historia serwisowania" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 3 Na stronie "Edycja historii serwisowania" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii serwisowania.

Pole	Komentarz
Numer historii serwisowania	Numer historii serwisowania mający limit 30 znaków. Numer ten jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Numer zlecenia obsługi	Rekord zlecenia obsługi powiązany z daną historią serwisowania. Limit to 64 znaki.
Nazwisko właściciela	Właściciel pojazdu. Limit 50 znaków.
Data serwisowania	Domyślnie jest to data bieżąca.
Kod waluty	Domyślne ustawienie waluty użytkownika. Limit 20 znaków.
Nazwa usługi	Nazwa lub numer powiązany z rekordem historii serwisowania. Limit 100 znaków.
Marka	Nazwa producenta lub marki pojazdu. Tylko do odczytu.
Imię właściciela	Po wybraniu nazwiska to pole zostanie wypełnione automatycznie. Limit 50 znaków.
Podmiot serwisujący	Dealer lub inny dostawca usług serwisujący pojazd. Limit 100 znaków.
Opis	Limit tego pola to 16 350 znaków.

- 4 Zapisać rekord.

Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów

Informacje finansowe dotyczące pojazdów można śledzić.

Jak śledzić informacje finansowe dotyczące pojazdu

- 1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).

- 2 Przejść na koniec strony "Szczegóły pojazdu", a następnie kliknąć na łączu "Dodaj" na pasku tytułu "Informacje finansowe".

UWAGA: Jeśli sekcja "Informacje finansowe" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Informacje finansowe" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 3 Wprowadzić odpowiednie informacje na stronie "Edycja informacji finansowych".

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje finansowe.

Pole	Komentarz
Nr szczegółu finansowego	Numer generowany przez system. Limit 15 znaków.
Dostawca finansów	Limit 30 znaków.

Pola pojazdu

Strona "Pojazd - edycja" umożliwia dodanie pojazdu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego pojazdu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla pojazdu.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Pojazd - informacje kluczowe	
Nr identyfikacyjny pojazdu	Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN). Limit 100 znaków.
Marka	Producent lub marka samochodu. Wśród wartości domyślnych są Metro Motors, Toyota i Nieznane.
Model	Model pojazdu. Wartości domyślne to: 4Runner i Tacoma.
Rok	Rok produkcji pojazdu. Jest to lista wyboru wartości numerycznych, w której znaki nieliczbowe nie są dozwolone.
Nazwa produktu	<p>Nazwa produktu.</p> <p>Zazwyczaj w celu dodania produktów administrator korzysta z funkcji "Zarządzanie zawartością". W przypadku pojazdów administrator firmy może aktualizować rekord produktu, w którym w polu "Typ produktu" występuje wartość "Pojazd". Należy pamiętać, że pole "Typ produktu" nie jest eksponowane w domyślnym układzie produktów.</p> <p>Procedura eksponowania typu produktu dla pojazdów jest opisana pod hasłem Eksponowanie typu produktu dla pojazdu (zob. "Włączanie typu produktu pojazdu" na stronie 657).</p>

Pole	Opis
Wykończenie	Wykończenie pojazdu. Domyślne wartości to: 2WD i PreRunner.
Drzwi	Liczba drzwi pojazdu. Wartości domyślne to: 2 drzwi, 3 drzwi i 4 drzwi.
Kolor karoserii	Kolor pojazdu.
Pojazd - waluta	Waluta, w jakiej jest podawana cena pojazdu, np. USD (dolary amerykańskie).
Pojazd - informacje dodatkowe	
Używany/nowy	Czy pojazd jest używany czy nowy.
Typ produktu	Typ pojazdu. Limit 30 znaków. UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Kolor wnętrza	Kolor wnętrza pojazdu, np. "Czerwony".
Skrzynia biegów	Typ skrzyni biegów pojazdu. Wartości domyślne to: Automatyczna, Ręczna i Opcja.
Silnik	Typ silnika pojazdu. Wartości domyślne to: 4 cylindry, 6 cylindrów, 8 cylindrów, 10 cylindrów i Opcja.
Nadwozie	Typ nadwozia pojazdu, na przykład: Coupe, Kabriolet.
Właściciel	Typ własności pojazdu, na przykład: Samochód firmowy.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa w kwestiach dotyczących pojazdu. Limit 100 znaków. UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Podmiot	Podmiot powiązany z pojazdem.
Siedziba podmiotu	Lokalizacja podmiotu. Limit 50 znaków. UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Dealer sprzedawca	Nazwa dealera sprzedającego pojazd. Limit 100 znaków.
Dealer serwisant	Nazwa dealera serwisującego pojazd. Limit 100 znaków.
Sugerowana cena detaliczna producenta	Sugerowana cena detaliczna producenta podawana w walucie używanej w rekordzie pojazdu. Limit 22 znaki.
Cena z faktury dealera	Cena fakturowa dealera podawana w walucie używanej w rekordzie pojazdu. Limit 22 znaki.
Status	Bieżący status pojazdu, na przykład "Produkcja".
Lokalizacja	Lokalizacja pojazdu, np. "Parking dealera".
Bieżący przebieg	Bieżący stań wskazań licznika kilometrów. Limit 22 znaki (liczba).
Typ gwarancji	Typ gwarancji na pojazd, np. "Pełna" lub "Rozszerzona".

Pole	Opis
Numer prawa jazdy	Numer prawa jazdy właściciela. Limit 30 znaków.
Kraj wydania prawa jazdy	Kraj wydania prawa jazdy.
Opis	Limit 250 znaków.

Uwaga: W celu skonfigurowania dowolnych pól list wyboru (takich jak "Model", "Wykończenie" czy "Drzwi") administrator firmy może dostosować aplikację, zmieniając wartości na listach wyboru (zob. [Zmianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165)).

Pola niestandardowe

UWAGA: Pola niestandardowe zazwyczaj są tworzone przez administratorów firmy, których rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Każde niestandardowe pole, które zostało utworzone w rekordzie środka trwałego, pojawia się jako to samo niestandardowe pole w rekordzie pojazdu, ponieważ dziedziczy on niestandardowe pola z rekordu środka trwałego. Natomiast niestandardowe pola utworzone w rekordzie pojazdu nie pojawiają się automatycznie w rekordzie środka trwałego.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma być widoczne w widoku środka trwałego i w widoku pojazdu, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie środka trwałego i uczynienie tego pola widocznym w widoku zarówno środka trwałego, jak i pojazdu.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma nie być widoczne w widoku środka trwałego i w widoku pojazdu, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie środka trwałego i uczynienie tego pola widocznym tylko w widoku środka trwałego.

Więcej informacji dotyczących pól niestandardowych można znaleźć pod hasłem [Pola niestandardowe — informacje podstawowe](#) (na stronie 1147).

Pola dodatkowe

Domyślnie niektóre pola nie są wyświetlane na stronie szczegółów pojazdu; są to: Nr katalogowy, Data zakupu, Cena zakupu, Ilość, Data wysyłki, Data instalacji, Data wygaśnięcia, Data powiadomienia, Kategoria produktu i Kontrakt.

Administrator firmy może, zgodnie z potrzebami, zmienić definicje pól. Więcej informacji o zmienianiu definicji pól jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151). Jeśli te pola mają być widoczne, administrator firmy musi zawrzeć je w układzie strony. Więcej informacji o czynieniu pól widocznymi w układzie strony jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Pojazd"](#) (na stronie 653)
- [Zarządzanie pojazdami](#) (na stronie 655)

12 Personalizowanie swojej aplikacji

Strony "Moja konfiguracja" służą do personalizowania Oracle CRM On Demand. Aby wyświetlić instrukcje krok po kroku, należy kliknąć na jednym z poniższych tematów:

- [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 666)
- [Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu](#) (na stronie 675)
- [Ustawianie swojego motywu](#) (na stronie 676)
- [Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów](#) (na stronie 676)
- [Zmienianie swojego ustawienia języka](#) (na stronie 677)
- [Wyświetlanie pól śledzenia kontroli](#) (na stronie 678)
- [Zarządzanie swoimi normami](#) (na stronie 678)
- [Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem](#) (na stronie 679)
- [Zmienianie swojego hasła](#) (na stronie 679)
- [Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających](#) (na stronie 680)
- [Dodawanie delegowanych użytkowników](#) (na stronie 681)
- [Przeglądanie swoich działań związanych z PIM Sync Client](#) (na stronie 682)
- [Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej](#) (na stronie 682)
- [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 683)
- [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683)
- [Zmienianie układów swoich stron startowych](#) (na stronie 684)
- [Zmienianie układu swojego paska czynności](#) (na stronie 685)
- [Konfigurowanie swojego kalendarza](#) (na stronie 686)
- [Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji](#) (na stronie 686)
- [Osadzanie widgetu "Ulubione listy"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#)" na stronie 688)
- [Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#)" na stronie 689)
- [Osadzanie widgetu "Raporty"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Raporty"](#)" na stronie 690)
- [Osadzanie widgetu "Prosta lista"](#) (na stronie 690)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące personalizowania aplikacji są zawarte w następujących tematach:

- [Widżety On Demand — informacje](#) (na stronie 688)
- [Importowanie swoich osób kontaktowych](#) (zob. ["Importowanie osób kontaktowych"](#) na stronie 216)
- [Korzystanie z Offline Client](#) (na stronie 694)
- [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704)
- [Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes](#) (na stronie 723)

Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych

Swoje szczegóły osobiste, jak adres i numer telefonu, można aktualizować. Ponieważ o tym, jakie informacje są wyświetlane na stronie Szczegóły osobiste i jaki jest ich układ, decyduje administrator firmy, mogą występować pewne różnice między poniższymi opisami, a tym, co rzeczywiście znajduje się na ekranie.

UWAGA: Zmiany w polach "Domyślny język", "Waluta", "Strefa czasowa" i "Kraj" na stronach profilu osobistego nie są uwzględniane w niektórych raportach i analizach, dopóki użytkownik nie wyloguje się i nie zaloguje ponownie.

Jak zaktualizować swoje szczegóły osobiste

- 1 Kliknąć na łączy "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączy "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączy "Mój profil".
- 4 W sekcji "Szczegóły osobiste" kliknąć na łączy "Edytuj".
- 5 Zaktualizować informacje zawarte w formularzu "Edycja osobista", a następnie zapisać rekord.

Uwaga: Zmiana w niektórych polach ("Język", "Ustawienia narodowe", "Strefa czasowa" i "Waluta") zostanie aktywowana dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, które można przejrzeć lub zaktualizować.

Pole	Opis
Użytkownik - informacje kluczowe	
Imię	Imię użytkownika. Limit 50 znaków. Jest to pole wymagane.
Nazwisko	Nazwisko użytkownika. Limit 50 znaków. Jest to pole wymagane.
Drugie imię	Drugie imię użytkownika. Limit 50 znaków.
Pan/Pani	Zwrot grzecznościowy używany w stosunku do użytkownika.

Pole	Opis
Status	W tym polu tylko do odczytu jest podany status użytkownika. Tylko aktywni użytkownicy mogą uzyskać dostęp do Oracle CRM On Demand.
Przełożony	Pole tylko do odczytu wskazujące, kim jest przełożony użytkownika.
Nazwa typu stanowiska	Pole tylko do odczytu zawierające nazwę typu stanowiska użytkownika.
Region	Region lub obszar, gdzie znajduje się użytkownik. Limit 40 znaków.
Podregion	Dalsze uszczegółowienie regionu lub obszaru, gdzie znajduje się użytkownik. Limit 40 znaków.
Rola	Pole tylko do odczytu wskazujące rolę przypisaną użytkownikowi w aplikacji Oracle CRM On Demand. Role użytkownika określają funkcje w aplikacji Oracle CRM On Demand, z których użytkownik może korzystać na podstawie posiadanych uprawnień, zestaw zezwoleń udzielonych użytkownikowi do pracy z informacjami poufnymi oraz ustawienia interfejsu użytkownika dotyczące sposobu wyświetlania danych.
Grupa główna	Grupa, do której został dodany ten użytkownik. Tylko do odczytu.
Użytkownik - informacje szczegółowe	
Alias	Krótki identyfikator użytkownika służący do przypisywania lub wyświetlania własności określonych typów rekordów. W tym polu można na przykład wpisać preferowaną nazwę lub preferowany pseudonim użytkownika. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
ID użytkownika	Unikatowy identyfikator użytkownika wykorzystywany w połączeniu z ID logowania firmy do logowania się do aplikacji. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
E-mail	Pełny adres e-mail użytkownika, na przykład mam@takiadres.com. Adres e-mail służy do wysyłania powiadomień systemowych, na przykład o resetowaniu hasła. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
Drugorzędny adres e-mail	Dodatkowy adres e-mail użytkownika.
Numer telefonu służbowego	Numer telefonu służbowego użytkownika. Jest to pole wymagane.
Numer telefonu komórkowego	Numer telefonu komórkowego użytkownika.
ID logowania firmy	Firma, do której należy użytkownik. Jest to pole wymagane konfigurowane w chwili tworzenia firmy.

Pole	Opis
ID logowania użytkownika	ID, za pomocą którego użytkownik loguje się do aplikacji. Stanowi ono połączenie ID logowania firmy i ID użytkownika, oddzielonych ukośnikiem. ID logowania użytkownika jest polem wymaganym skonfigurowanym przez administratora firmy.
Osoba kontaktowa - preferencje	
Nigdy nie dzwonić	Zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać połączeń telefonicznych z Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać poczty	Należy zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać wiadomości e-mail z Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Należy zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać wiadomości e-mail z Oracle CRM On Demand Marketing.
Zawsze wysyłaj alerty krytyczne	<p>Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik otrzymuje wiadomości e-mail zawierające ważne informacje z aplikacji Oracle CRM On Demand. Wiadomości te obejmują:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Krytyczne informacje o aktualizacjach produktów i zmianach usług dotyczące aplikacji Oracle CRM On Demand oraz powiązanych produktów ■ Instrukcje i harmonogramy wprowadzania nowych wersji ■ Komunikaty o wysokim priorytecie lub dotyczące nagłych wypadków, stanowiące uzupełnienie zwykłych procesów asysty (np. w sytuacji awarii sprzętu) <p>Tego pola wyboru nie można aktualizować na stronie "Szczegóły osobiste". Tylko administratorzy firmy mogą aktualizować to pole wyboru dla użytkowników, z poziomu strony "Szczegóły użytkownika".</p> <p>UWAGA: To pole wyboru nie służy do określania, którzy użytkownicy otrzymują alerty systemowe wysyłane przez Oracle CRM On Demand Customer Care, takie jak przypomnienia o zbliżającej się zaplanowanej konserwacji.</p>
Użytkownik - informacje geograficzne	
Język, ustawienia narodowe, waluta, strefa czasowa	<p>Ustawienia domyślne tych elementów konfiguruje administrator firmy. Użytkownik może zastąpić ustawienia domyślne, klikając listę wyboru danego elementu i wybierając z niej żadaną wartość.</p> <p>Więcej informacji dotyczących tych pól znajduje się pod hasłem Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje (zob. "Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe" na stronie 672).</p> <p>Jakiegolwiek zmiany języka, ustawień narodowych, waluty lub strefy czasowej zostaną aktywowane dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.</p>

Pole	Opis
Użytkownik - informacje dot. zabezpieczeń	
Raportowane obszary zainteresowań	<p>Ta lista wyboru umożliwia ustawienie widoczności użytkownika w raportach czasu rzeczywistego w Oracle CRM On Demand Answers. Raporty te zawierają analizy danych zgodne ze stanem bieżącym. Do wyboru są następujące wartości:</p> <p>Widoczność dla kierownika — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.)</p> <p>Widoczność dla zespołu — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu.</p> <p>Jeśli ustawienie "Raportowane obszary zainteresowań" nie zostanie zdefiniowane, będzie obowiązywało ustawienie skonfigurowane przez administratora firmy na poziomie całej firmy. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 747), a zwłaszcza w temacie Widoczność rekordów — informacje podstawowe.</p>
Historyczne obszary zainteresowań	<p>Ta lista wyboru umożliwia ustawienie wglądu do rekordów z obszaru zainteresowań "Analizy" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Raporty analityczne mają związek z analizami historycznymi lub trendów bądź mogą zawierać bardziej skomplikowane obliczenia niż raporty czasu rzeczywistego. Do wyboru są następujące wartości:</p> <p>Widoczność dla kierownika — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.)</p> <p>Widoczność dla zespołu — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu.</p> <p>Widoczność pełna — To ustawienie łączy w sobie ustawienia "Widoczność dla kierownika", "Widoczność dla zespołu" i rejestry.</p> <p>Jeśli ustawienie "Historyczne obszary zainteresowań" nie zostanie zdefiniowane, będzie obowiązywało ustawienie skonfigurowane przez administratora firmy na poziomie całej firmy. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 747), a zwłaszcza w temacie Widoczność rekordów — informacje podstawowe.</p>
Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli	<p>Ta lista wyboru umożliwia określenie, aby podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers było używane ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" na podstawie typu rekordu, zgodnie z definicją na stronie "Dostęp do typu rekordów" w kreatorze "Zarządzanie rolami". Jeśli na przykład ustawienie widoczności "Może czytać wszystkie rekordy" zostało wybrane przez administratora firmy w przypadku roli użytkownika dotyczącej danego typu rekordu (przez wybranie na stronie "Administrowanie" opcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" oraz "Zarządzanie rolami", a</p>

Pole	Opis
	<p>następnie edytowanie roli i wybranie opcji "Dostęp do typu rekordów"), użytkownik może wyświetlać wszystkie rekordy danego typu rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" zostało włączone za pośrednictwem profilu firmy lub profilu użytkownika.</p> <p>Wskazówki dotyczące warunków i sposobu włączania ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" znajdują się pod hasłem Ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" — informacje podstawowe (zob. "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe" na stronie 674).</p> <p>Jeśli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" nie zostanie wybrane, podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest uwzględniana widoczność ustawiona w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań".</p>
ID zewnętrzny dla jednokrotnego logowania	Tylko do odczytu. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych (na stronie 1097).
Ostatnie zalogowanie	Pole generowane przez system. Informacje dotyczące przeglądania wszystkich prób zalogowania są dostępne pod hasłem Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem (na stronie 679).
Ustawienia komunikacji	
Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie	To pole wyboru jest przeznaczone dla użytkowników, którzy mają skonfigurowany system Oracle Contact On Demand. System Oracle Contact On Demand sprawia, że numery telefonu są wyświetlane na stronach "Lista" i "Szczegóły" jako łącza, które można klikać. Jeśli zostało zaznaczone pole wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie", po kliknięciu łącza z numerem telefonu przed zatelefonowaniem przez system Oracle Contact On Demand zostanie wyświetlone okno wybierania numeru przez klikanie. Więcej informacji dotyczących telefonowania wewnętrznego lub zewnętrznego jest dostępnych pod hasłem Telefonowanie (na stronie 328).
Wyświetlanie skrzynki odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu proszę wybrać wartość określającą okres, w którym w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" mają być wyświetlane działania, np. "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Działania te są filtrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Filtr jest oparty na godzinie rozpoczęcia działania. Im krótszy jest ten okres, tym mniej jest wyświetlanych działań komunikacji. Jeśli z menu zostanie wybrana wartość "Wszystkie" lub pole pozostanie puste, na stronie "Komunikacja" zostaną wyświetlone wszystkie działania komunikacji. Aby ta zmiana zaczęła obowiązywać, należy się wylogować i zalogować ponownie.

Pole	Opis
Wyświetlanie ostatnio ukończonych działań na stronie startowej \"Komunikacja\" w przypadku	Z menu proszę wybrać wartość określającą okres, w którym na stronie startowej \"Komunikacja\" mają być wyświetlane ostatnio ukończone działania, np. \"Poprzedni miesiąc\", \"Poprzedni dzień\" itd. Działania te są filtrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Filtr jest oparty na godzinie zakończenia działania. Im krótszy jest ten okres, tym mniej jest wyświetlanych działań komunikacji. Jeśli z menu zostanie wybrana wartość \"Wszystkie\" lub pole pozostanie puste, na stronie \"Komunikacja\" zostaną wyświetlone wszystkie działania. Aby ta zmiana zaczęła obowiązywać, należy się wylogować i zalogować ponownie.
Informacje dodatkowe	
Nazwa motywu	Ta lista wyboru umożliwia wybór jednego z dostępnych motywów na poziomie całej aplikacji. Motyw zmienia wygląd i styl interfejsu użytkownika aplikacji, w tym kolor tła, hiperłączy i ikon. Do wyboru jest dostępnych kilka wstępnie zdefiniowanych motywów. Administrator firmy może jednak utworzyć motywy niestandardowe w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pusta wartość oznacza, że będzie używany motyw skonfigurowany przez administratora firmy w profilu firmy. Więcej informacji o tworzeniu motywów niestandardowych znajduje się pod hasłem Tworzenie nowych motywów (na stronie 1208).
Domyślny typ szukanego rekordu	Ta lista wyboru umożliwia zmianę domyślnego typu szukanego rekordu, który będzie wyświetlany w polu wyszukiwania paska czynności. Na przykład użytkownik może zmienić typ \"Kontakt\" na typ \"Podmiot\" lub inny typ rekordu, do którego ma dostęp. W polu wyszukiwania paska czynności ten typ rekordu jest wybierany domyślnie za każdym razem, gdy użytkownik zaloguje się do aplikacji, niezależnie od tego, w jakim stanie znajdowało się, gdy logował się poprzednim razem.
Wyświetlaj stronę powitalną po zalogowaniu	To pole wyboru umożliwia określenie, czy po zalogowaniu się do aplikacji będzie wyświetlana strona powitalna Oracle CRM On Demand.
Włącz synchronizację osób kontaktowych zespołu	W tym polu można określić, czy narzędzie Oracle PIM Sync On Demand ma synchronizować osoby kontaktowe należące do użytkownika oraz wszystkie osoby kontaktowe, do których użytkownik ma dostęp przy użyciu zespołów ds. osób kontaktowych. Wybór tej opcji zapobiega tworzeniu duplikatów rekordów, ponieważ dane każdego członka zespołu są synchronizowane z tym samym rekordem osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 86). Więcej informacji o narzędziu Oracle PIM Sync On Demand znajduje się pod hasłem Synchronizowanie z aplikacjami PIM (na stronie 704).

Pole	Opis
Tryb podglądu rekordów	<p>Ta lista wyboru umożliwia włączenie funkcji podglądu rekordów i określenie sposobu otwierania okna podglądu. Zależnie od wybranego ustawienia okno podglądu może być otwierane, gdy zostanie wskazane kursorem łącze do rekordu lub gdy użytkownik kliknie na ikonie podglądu wyświetlanej po wskazaniu kursorem łącza do rekordu. W oknie podglądu jest pokazana pierwsza sekcja strony "Szczegóły" rekordu. Ponadto istnieje możliwość wyłączenia funkcji podglądu rekordów przez wybranie w tym polu opcji "Wyłączone".</p> <p>Ustawienie podglądu rekordów może określić administrator firmy na poziomie całej firmy lub pojedynczy użytkownik dla siebie. Ustawienie osobiste zastępuje ustawienie domyślne firmy. Jeśli to pole jest puste, obowiązuje domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy.</p>
Pasek łączy bezpośrednich	<p>Jeśli jest włączona funkcja paska łączy bezpośrednich, łącza do sekcji informacji powiązanych na stronie (na przykład do sekcji powiązanych rekordów) są dostępne na pasku łączy znajdującym się w dolnej części okna przeglądarki. Kliknięcie na łączu umożliwia przejście do sekcji informacji powiązanych bez konieczności przewijania strony w dół. Pasek łączy bezpośrednich można zwinąć, naciskając ikonę minusa (-). Aby ponownie rozwinąć pasek łączy bezpośrednich, należy nacisnąć ikonę plusa (+). Rozwinięcie lub zwiniecie paska łączy bezpośrednich jest zachowywane dla wszystkich typów rekordów do czasu ponownej zmiany tego ustawienia, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji i ponownie zaloguje.</p> <p>Można również całkowicie usunąć pasek łączy bezpośrednich ze strony "Szczegóły", wyłączając tę opcję w profilu osobistym.</p> <p>UWAGA: Funkcja paska łączy bezpośrednich może być włączana lub wyłączana na poziomie firmy oraz przez pojedynczych użytkowników. Ustawienia indywidualne są nadrzędne wobec ustawień firmy. Kolory paska łączy bezpośrednich zależą od zastosowanego motywu. Więcej informacji o wybieraniu motywu znajduje się pod hasłem Ustawianie motywu (zob. "Ustawianie swojego motywu" na stronie 676).</p>

Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe

Każda firma ma przynajmniej jednego wyznaczonego administratora, który konfiguruje i dostosowuje Oracle CRM On Demand dla całej organizacji. Administratorzy konfigurują niektóre ustawienia domyślne dziedziczone początkowo przez wszystkich użytkowników, lecz każdy z użytkowników może je zastąpić. W poniższej tabeli opisano wpływ ustawień.

Nazwa ustawienia	Opis
------------------	------

Nazwa ustawienia	Opis
Strefa czasowa	Aplikacja obsługuje kod UTC (Universal Time Code), dzięki czemu wszystkie wskazania godziny i daty są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową użytkownika. Na przykład termin zaplanowany na 11:00 czasu PST dla użytkownika z ustawioną strefą czasową EST jest wyświetlany jako 14:00 z powodu trzygodzinnej różnicy czasu.
Ustawienie narodowe	Ustawienia narodowe określają formatowanie liczb, walut, numerów telefonu, godzin i dat. Na przykład dla użytkownika, który wybrał ustawienie narodowe "Niemiecki (Niemcy)", kwota w walucie będzie wyświetlana jako "110.000,00", natomiast dla użytkownika, który wybrał ustawienie "Angielski (Stany Zjednoczone)" ta sama kwota będzie wyświetlana jako "110,000.00". Użytkownicy powinni wybrać format, który im najlepiej odpowiada.
Język	Ustawienie "Język" umożliwia zmianę języka interfejsu użytkownika, systemu Pomocy bezpośredniej i samouczków. W zależności od domyślnego ustawienia języka w firmie niektóre elementy widoczne w raportach mogą być wyświetlane w języku innym niż domyślny.
Waluta	<p>Ustawienie "Waluta" zapewnia powiązanie domyślnej kwoty w walucie z wszystkimi nowymi rekordami tworzonymi przez użytkownika. Przykładowo raporty o przychodach będą wyświetlane w domyślnej walucie użytkownika. Podczas wyświetlania przez kierownika łącznych przychodów uzyskanych przez użytkowników o różnych walutach, kwoty łączne będą wyświetlane w domyślnej walucie ustawionej dla tego kierownika (administratorzy firmy muszą w tym celu skonfigurować kursy wymiany).</p> <p>Trzeba jednak pamiętać, że prognozy zawsze są generowane w domyślnej walucie firmy. Na przykład użytkownik, którego walutą domyślną jest dolar USA, wyświetli prognozę przekonwertowaną na euro, jeśli domyślną walutą firmy jest euro.</p>
Kraj	Ustawienie "Kraj" w profilu użytkownika steruje szablonem, w którym wyświetlane są domyślne dla danego kraju pola adresu, gdy użytkownik tworzy nowy rekord zawierający adres. Jeśli na przykład w polu "Kraj" w profilu użytkownika wybrana jest wartość "Francja", to po utworzeniu przez użytkownika rekordu zawierającego adres, np. rekordu podmiotu, podczas otwierania rekordu po raz pierwszy do wyświetlania pól adresu (na potrzeby wysyłek lub fakturowania) używany jest szablon francuski. W aplikacji Oracle CRM On Demand zawarte są szablony adresu przypisane do ponad 60 krajów.

Nazwa ustawienia	Opis
Telefon	<p>Formatowanie "Telefon" zależy od ustawienia narodowego. Numery telefonów zamiejscowych aplikacja dopasowuje w taki sposób, że użytkownicy widzą całą sekwencję numeru, który musi być wybrany. Na przykład użytkownik w Stanach Zjednoczonych musi wybierać numer 011 przed uzyskaniem połączenia międzynarodowego, więc wpisując numer +44 3333 333 333 abonenta w Wielkiej Brytanii, zobaczy 011 +44 3333 333 333.</p> <p>UWAGA: Użytkownicy przed numerami międzynarodowymi powinni wpisywać znak plus (+).</p> <p>Obok pól telefonu jest wyświetlana ikona telefonu. Kliknięcie na tej ikonie powoduje otwarcie okna weryfikacji telefonu, które umożliwia sprawdzenie, czy aplikacja poprawnie rozpoznaje numer: kod kraju, kod miejscowości/obszaru, numer lokalny i wszelkie numery wewnętrzne. Zamknięcie tego okna monituje aplikację o wprowadzenie poprawnej wybieranej sekwencji.</p> <p>Ponadto jeśli użytkownik chciałby określić kod kraju, może kliknąć na ikonie telefonu, wybrać kraj i zapisać informacje. Kod danego kraju jest wyświetlany w polu "Telefon".</p>

UWAGA: Po zmianie ustawień należy się wylogować i zalogować ponownie, aby w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlone zostały dane zgodnie z nowymi ustawieniami.

Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe

Pole wyboru "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy" jest konfigurowane przez administratora firmy na stronie "Profil firmy", ale użytkownik może zastąpić to ustawienie własnym, konfigurowanym na stronie "Profil użytkownika". W zależności od konfiguracji pola wyboru "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy" raporty aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wykorzystują widoczność ustawioną na podstawie obiektu w definicji roli użytkownika lub widoczność ustawioną w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań" na stronach "Profil firmy" i "Profil użytkownika". Więcej informacji o profilach firmy i użytkownika znajduje się pod hasłem [Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe](#) (na stronie 672).

Poniższa tabela zawiera informacje o tym, kiedy i jak włączyć ustawienie "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"		Widoczność typu rekordu roli
Ustawienie "Profil firmy"	Ustawienie "Profil użytkownika"	
Tak	Tak	Włączona
Tak	Tak	Wyłączona

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"		Widoczność typu rekordu roli
Tak	NULL	Włączona (domyślnie wyświetlane jest ustawienie "Profil firmy")
NULL	Tak	Włączona
NULL	NULL	Wyłączona (domyślnie wyświetlane jest ustawienie "Profil firmy")
NULL	Nie	Wyłączona

Informacje dotyczące aktualizacji profilu osobistego można znaleźć pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 666).

Informacje dotyczące aktualizacji profilu firmy (tylko administratorzy firmy) można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu

Domyślny typ wyszukiwanego rekordu można ustawić za pomocą informacji profilu osobistego. Na przykład w razie potrzeby można zmienić domyślny typ szukanego rekordu dla przyszłych wyszukiwań z "Osoba kontaktowa" na "Podmiot". Więcej informacji o korzystaniu z funkcji wyszukiwania Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39). Aby ustawić swój domyślny typ szukanego rekordu, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak ustawić swój domyślny typ szukanego rekordu

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4 Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
- 6 Wybrać żądany typ rekordu na liście wyboru "Domyślny typ szukanego rekordu".
- 7 Zapisać rekord.

Uwaga: Aby zmiany były widoczne, należy się wylogować, a następnie ponownie zalogować do Oracle CRM On Demand.

Ustawianie swojego motywu

Informacje profilu osobistego umożliwiają ustawienie motywu interfejsu użytkownika na jeden z kilku zdefiniowanych uprzednio w aplikacji Oracle CRM On Demand lub ustawienie motywu niestandardowego, utworzonego przez administratora firmy. Więcej informacji na temat tworzenia nowych motywów można znaleźć pod hasłem [Tworzenie nowych motywów](#) (na stronie 1208). Brak motywu oznacza, że administrator firmy ustawił motyw obowiązujący w całej firmie. W takim przypadku użytkownik musi korzystać z motywu firmowego.

Aby ustawić swój motyw, należy wykonać kroki poniższej procedury. Wybrany motyw będzie miał pierwszeństwo przed każdym innym motywem określonym na poziomie roli lub firmy.

Jak ustawić motyw

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil", a następnie "Edycja".
- 4 Przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
- 5 Wybrać motyw na liście wyboru "Nazwa motywu".

Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów

Jeśli jest włączona funkcja podglądu rekordów, można w wielu miejscach w Oracle CRM On Demand podglądać rekordy z poziomu ich łączy. Dotyczy to m.in. następujących miejsc:

- Moja strona startowa
- Strony startowe rekordów
- Strony list rekordów
- Strony szczegółów rekordów (w tym listy powiązanych rekordów)
- Pasek czynności

W oknie podglądu jest wyświetlona pierwsza sekcja strony szczegółów rekordu. Tryb podglądu rekordów można ustawić na swojej stronie "Szczegóły osobiste". Zależnie od wybranego ustawienia okno podglądu jest otwierane, gdy zostanie wskazane kursorem łącze do rekordu lub gdy użytkownik kliknie na ikonie podglądu wyświetlanej po wskazaniu kursorem łącza do rekordu. Ponadto istnieje możliwość wyłączenia funkcji podglądu rekordów.

Ustawienie podglądu rekordów może określić administrator firmy na poziomie firmy lub pojedynczy użytkownik dla siebie na swojej stronie "Szczegóły osobiste". Ustawienie osobiste zastępuje ustawienie domyślne firmy. Jeśli użytkownik nie zmienia ustawienia podglądu rekordów na swojej stronie "Szczegóły osobiste", obowiązuje domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy.

W celu ustawienia trybu podglądu rekordów należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak ustawić tryb podglądu rekordów

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3** W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4** Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5** Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
- 6** W polu "Tryb podglądu rekordów" wybrać wymagany tryb z listy wyboru.
Wybór opcji pustej z listy wyboru oznacza, że będzie używane domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy.
- 7** Zapisać rekord.

Zmienianie swojego ustawienia języka

Ustawienie języka w szczegółach osobistych decyduje o języku, w którym jest wyświetlany interfejs użytkownika, pomoc online i samouczki. Administrator firmy wstępnie określa język użytkownika, ale może on zmienić to ustawienie w swoich szczegółach osobistych. W zależności od domyślnego języka firmy niektóre elementy raportów mogą być wyświetlane w innym języku niż język ustawiony przez użytkownika jako domyślny.

W celu zmiany ustawienia języka należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak zmienić swoje ustawienie języka

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3** W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4** Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5** Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Użytkownik - informacje geograficzne".
- 6** Z listy wyboru "Język" wybrać wymagany język.
- 7** Zapisać rekord.

- 8 Wylogować się z Oracle CRM On Demand i zalogować ponownie, aby aktywować zmianę.

Wyświetlanie pól śledzenia kontroli

Aby wyświetlić działania dotyczące aplikacji, np. usług internetowych i aplikacji Oracle PIM Sync On Demand, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak wyświetlić pola śledzenia kontroli

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
- 4 Przejść do sekcji "Śledzenie kontroli", aby przejrzeć pola, które można kontrolować.

Zarządzanie swoimi normami

Normy może konfigurować użytkownik lub administrator firmy. Użytkownik końcowy nie musi mieć żadnych specjalnych uprawnień, natomiast administrator firmy, aby móc skonfigurować normy użytkownika, musi posiadać uprawnienia zarządzania użytkownikami i dostępu.

Można przeglądać i modyfikować istniejące normy lub wprowadzać nowe, a także obliczać normy:

- Wprowadzając normę roczną, którą system rozłoży równo w ciągu roku
- Wprowadzając normę każdego miesiąca, którą system sumuje dla roku

Działania dotyczące norm są możliwe w dowolnym czasie. Po aktywowaniu normy przez użytkownika aplikacja Oracle CRM On Demand używa informacji o normach do wypełniania pól na stronach prognozowania. Cele w poszczególnych latach są zapisywane, co umożliwia wgląd w historię celów i porównywanie prognoz z normami. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zarządzanie normami](#) (na stronie 258).

UWAGA: Można mieć więcej niż jedną normę na rok. Ponieważ tylko aktywne normy są wykorzystywane przy tworzeniu prognoz użytkownika, należy pamiętać o aktywowaniu wszystkich norm, które mają być uwzględnione w prognozie.

Jak zdefiniować normę

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".

- 4 Na stronie "Szczegóły osobiste" przejść do sekcji "Normy".
- 5 W sekcji "Normy" nacisnąć przycisk "Nowa norma".
- 6 W formularzu edycji normy wprowadzić początek i nazwę normy.
- 7 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby rozłożyć równomiernie normy na cały rok obrotowy, należy wpisać kwotę w polu "Norma łączna", po czym nacisnąć przycisk "Rozkład".
 - Aby zsumować normy miesięczne, wpisać kwotę dla każdego miesiąca, po czym nacisnąć przycisk "Suma".

UWAGA: Kliknięcie na łączu "Suma" powoduje dodanie wszystkich wpisów norm miesięcznych i wyświetlenie sumy w polu "Razem".
- 8 Zapisać rekord.

Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem

Użytkownik może przeglądać wszystkie swoje działania związane z logowaniem, np. liczbę logowań do aplikacji.

Jak przeglądać działania związane z logowaniem

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4 Na stronie "Szczegóły osobiste" przejść do sekcji "Historia logowania", aby przeglądać swoje działania związane z logowaniem.

Działania te obejmują logowanie za pomocą innych aplikacji, np. Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand itd.

Zmienianie swojego hasła

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zmianę hasła w dowolnym czasie, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego".

Uwaga: Jeśli firma zaimplementowała rozwiązanie, w którym — aby uzyskać dostęp do Oracle CRM On Demand — trzeba korzystać z usługi jednokrotnego logowania (SSO), to hasło trzeba zmienić nie w Oracle CRM On Demand, lecz w usłudze SSO.

Jak zmienić swoje hasło

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Aktualizacja hasła".
- 4 Na stronie "Aktualizacja hasła" przed zmianą hasła należy zapoznać się z zasadami dotyczącymi haseł. Zwykle zasady dotyczące haseł są ustanawiane przez administratora firmy i mogą być zmienione.
- 5 Wypełnić pola w sekcji "Aktualizacja hasła".
- 6 Zapisać rekord.

Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających

W przypadku zapomnienia hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną użyte pytania zabezpieczające użytkownika. Są one konfigurowane podczas pierwszego logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można je jednak zmienić (razem z odpowiedziami) w dowolnym czasie.

Co się wydarzy w przypadku zapomnienia hasła?

Jeśli użytkownik zapomni swojego hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand, może kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego hasła", aby zresetować swoje hasło. Aplikacja Oracle CRM On Demand przesyła wtedy do użytkownika wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe łącze do aplikacji. Po kliknięciu tego łącza użytkownik musi odpowiedzieć na swoje pytania zabezpieczające w celu uwierzytelnienia. Po udzieleniu poprawnych odpowiedzi użytkownik może skonfigurować swoje hasło w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o resetowaniu zapomnianego hasła znajduje się pod hasłem [Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła](#) (na stronie 118).

UWAGA: W przypadku zapomnienia swojego ID logowania można również użyć łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, aby zgłosić żądanie przesłania ID użytkownika w wiadomości e-mail.

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania pytań zabezpieczających.

Jak skonfigurować swoje pytania zabezpieczające

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
 - 3 Na stronie "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Moje pytania zabezpieczające".
 - 4 Na stronie "Moje pytania zabezpieczające", jeśli pytania zabezpieczające nie są konfigurowane po raz pierwszy, w polu "Bieżące hasło" należy wprowadzić hasło do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 680** Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

- 5 Wybrać pytania i podać odpowiedzi.

UWAGA: Długość odpowiedzi nie może przekraczać 100 znaków.

- 6 Zapisać rekord.

WSKAZÓWKA: Należy zanotować konfigurowane pytania zabezpieczające i odpowiedzi, tak aby informacje te były łatwo dostępne w razie zapomnienia hasła.

Dodawanie delegowanych użytkowników

Można pozwolić innej osobie pełnić rolę użytkownika delegowanego, dodając użytkownika do swojej listy delegowanych użytkowników. Użytkownicy delegowani uzyskują dostęp na poziomie właściciela do rekordów, których właścicielem jest użytkownik delegujący. Delegacja użytkowników jest przydatną funkcją, która pozwala użytkownikom świadczącym pomoc wielu osobom widzieć wszystkie rekordy należące do tych osób. Funkcję tę włącza zazwyczaj administrator firmy.

UWAGA: Administrator firmy może także wyznaczyć pełnomocników konkretnych użytkowników. Więcej informacji o wyznaczaniu pełnomocników przez administratora jest dostępnych pod hasłem [Dodawanie pełnomocników użytkowników \(administrator\)](#) (na stronie 1243).

Jak dodać delegowanych użytkowników

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".

- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".

- 4 W sekcji "Delegowani użytkownicy" kliknąć na łączu "Dodaj użytkowników".

UWAGA: Jeśli sekcja "Delegowani użytkownicy" nie jest wyświetlana, to administrator firmy może ją dodać do widoku.

- 5 Na stronie "Edycja delegowanych użytkowników" kliknąć na ikonie "Wyszukaj", po czym wybrać użytkowników, którzy mają zostać dodani do listy "Delegowani użytkownicy".

- 6 Chcąc przydzielić rolę delegowanemu użytkownikowi, wybrać ją z listy wyboru "Rola delegowanego użytkownika".

- 7 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

[Przekazywanie praw innym użytkownikom \(delegowanie\) — informacje podstawowe](#) (na stronie 1242)

Przeglądanie swoich działań związanych z PIM Sync Client

Można przeglądać swoje działania związane z PIM Sync client w celu śledzenia częstości synchronizowania rekordów między Oracle CRM On Demand a aplikacjami PIM (Personal Information Manager), takimi jak Microsoft Outlook czy Lotus Notes. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704).

UWAGA: Aplikację Oracle PIM Sync On Demand (podobnie jak programy klienckie, takie jak Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Offline On Demand) konfiguruje administrator firmy.

Jak przejrzeć działania związane z PIM Sync client

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4 Przewinąć stronę w dół do sekcji "Śledzenie kontroli" i przejrzeć działania związane z PIM Sync client.

Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej

Przedstawicielowi Asysty Technicznej można nadać uprawnienia zezwalające na uzyskiwanie dostępu do sesji Oracle CRM On Demand. Uprawnienia te mogą być konieczne, aby przedstawiciel Asysty Technicznej mógł rozwiązać powstały problem.

Jak nadać prawo logowania innym użytkownikom

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Dostęp do logowania".
- 4 Na stronie "Dostęp do logowania" podać daty i godziny wyznaczające okres, w którym dana osoba może uzyskiwać dostęp do sesji bieżącego użytkownika.
- 5 Zapisać rekord.

Uwaga: Chcąc wyłączyć już uaktywniony dostęp do logowania, zanim upłynie czas wyznaczony datą "Data końcowa dostępu do logowania", należy wprowadzić nowy okres wyznaczony przez daty i godziny przypadające w przeszłości.

Wyświetlanie swoich kart

Karty wyświetlane wzdłuż górnej krawędzi strony stanowią punkt wyjścia do zarządzania danymi użytkownika. Rola przydzielona użytkownikowi przez administratora firmy decyduje o tym, które karty są dla użytkownika dostępne i w jakiej kolejności są początkowo wyświetlane.

UWAGA: Karty można spersonalizować wyłącznie w przypadku, gdy rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie kart". Dodatkowych informacji może udzielić administrator firmy.

Jak zmienić kolejność kart

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".
- 3 W sekcji "Osobisty układ kart" kliknąć na łączu "Układ kart".
- 4 W sekcji "Dostępne karty" wybrać tę, która ma zostać dodana, i nacisnąć przycisk ze strzałką w prawo, aby przenieść ją z sekcji "Dostępne karty" do sekcji "Wybrane karty".
UWAGA: Można wybrać więcej niż jedną kartę naraz. W tym celu należy klikać na poszczególnych kartach, przytrzymując wciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.
- 5 W sekcji "Wybrane karty" wybierać jedną kartę naraz i używać przycisków ze strzałkami w celu przenoszenia kart do czasu uzyskania żądanej kolejności.
- 6 Zapisać rekord.

Zmienianie układu swojej strony szczegółów

O typie i uporządkowaniu powiązanych informacji, wyświetlanych na poszczególnych stronach szczegółów, decyduje administrator firmy. W powiązanych informacjach są wyświetlane różne rekordy, takie jak uwagi czy działania, które można wiązać z wybranym rekordem. Na przykład uwagi i działania stanowią powiązane informacje, które można wiązać z możliwościami lub osobami kontaktowymi.

Użytkownik może zmienić uporządkowanie powiązanych informacji oraz ukryć te, z których nie korzysta. Zmiana tych ustawień ma wpływ wyłącznie na widok aplikacji prezentowany użytkownikowi, który tych zmian dokonał.

UWAGA: Administrator firmy może wyłączyć uprawnienia układu dla strony szczegółów. W takim przypadku sekcja "Układ osobisty" wskazuje, że użytkownik nie ma pozwolenia do przeglądania strony "Układ - edycja".

Jak zmienić układ swojej strony szczegółów

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".

- 3 W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć na łączy strony szczegółów, której układ ma zostać zmieniony.
- 4 W sekcji "Dostępne informacje powiązane" wybrać sekcję informacji powiązanych, które będą wyświetlane, i przy użyciu przycisku ze strzałką w prawo przenieść ją do sekcji wyświetlanych informacji powiązanych.
WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz. W tym celu należy klikać poszczególne sekcje, przytrzymując naciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.
- 5 W sekcji "Wyświetlane informacje powiązane" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w górę i w dół w celu przenoszenia sekcji informacji powiązanych do czasu uzyskania żądanej kolejności.
- 6 Zapisać rekord.

UWAGA: Układ strony szczegółów można także edytować, klikając łącze "Edytuj układ" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony szczegółów. Klikając łącze "Edytuj układ" na stronie szczegółów, przechodzi się do strony układu osobistego dla danej strony szczegółów.

Zmienianie układów swoich stron startowych

Jeżeli role użytkownika obejmują uprawnienia do personalizowania stron startowych, można dodawać lub usuwać sekcje z układów swoich stron startowych ("Moja strona startowa", "Strona startowa Konta", "Strona startowa osoby kontaktowej", "Strona startowa namiaru", "Strona startowa Możliwości" i "Strona startowa zlecenia SR"). Administrator firmy konfiguruje układy strony startowej, które użytkownicy widzą jako domyślne.

UWAGA: Można też personalizować strony startowe, klikając na łączy "Edytuj układ" na każdej stronie startowej.

Jak zmienić układ swojej strony startowej

- 1 Kliknąć na łączy "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączy "Układ osobisty".
- 3 Na stronie "Układ osobisty" w sekcji "Układ osobistej strony startowej" kliknąć łącze "Układ strony startowej" przeznaczone do zmiany (np. "Układ mojej strony startowej").
- 4 W sekcji "Dostępne sekcje" wybrać tę, która ma być wyświetlana na stronie startowej, i użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść sekcję do sekcji "Lewa strona" lub "Prawa strona".
WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz. W tym celu należy klikać poszczególne sekcje, przytrzymując naciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.
- 5 W sekcji "Lewa strona" lub "Prawa strona" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w celu przenoszenia kart do czasu uzyskania żądanej kolejności.
- 6 Zapisać rekord.

Zmienianie układu swojego paska czynności

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Administrator firmy może także ustawić pasek czynności jako niedostępny dla danej roli użytkownika.

Jeśli pasek czynności jest dostępny w przypadku danej roli użytkownika, jest on domyślnie wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można wybrać pokazywanie lub ukrywanie paska czynności. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pokazywanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 29).

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizacja paska czynności", użytkownik może wyświetlać lub ukrywać każdą sekcję paska czynności, w tym aplety internetowe, które administrator firmy udostępnił w układzie paska czynności dla roli użytkownika. Aby uzyskać więcej informacji o ustawieniach roli użytkownika, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Jak zmienić układ swojego paska czynności?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".
- 3 Na stronie "Układ osobisty" w sekcji "Układ paska czynności osobistych" nacisnąć przycisk "Układ paska czynności".
- 4 Na stronie "Układ osobisty" użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść sekcje w następujących sposób:
 - Przenieść sekcje, które mają być wyświetlane na pasku czynności, z sekcji "Dostępne sekcje" do sekcji "Wyświetlane sekcje".
 - Przenieść sekcje, które nie mają być wyświetlane na pasku czynności, z sekcji "Wyświetlane sekcje" do sekcji "Dostępne sekcje".

UWAGA: Aby wyświetlić pasek czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, sekcja strony "Wyświetlane sekcje" musi zawierać przynajmniej jedną sekcję.

- 5 Przewinąć do sekcji "Przystosowywanie ulubionych" i wybrać odpowiednią opcję, aby dodać nowe elementy ulubione na początku lub na końcu listy ulubionych ("Ulubione rekordy" i "Ulubione listy"), w zależności od swoich preferencji.

Więcej informacji na temat ulubionych rekordów jest dostępnych pod hasłem [Strona "Ulubione rekordy"](#) (na stronie 69). Więcej informacji na temat ulubionych list jest dostępnych pod hasłem [Strona "Ulubione listy"](#) (na stronie 83).

- 6 Zapisać rekord.

Konfigurowanie swojego kalendarza

Aby skonfigurować kalendarz, należy wykonać kroki następującej procedury. Więcej informacji na temat kalendarzy jest dostępnych pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 123).

Jak skonfigurować swój kalendarz

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Konfiguracja kalendarza" kliknąć na łączu "Ustawienia kalendarza".
- 3** Aby wybrać widok kalendarza, który ma być wyświetlany domyślnie na stronie startowej kalendarza, należy:
 - a** Wybrać "Domyślny widok kalendarza".
 - b** Z listy rozwijanej "Domyślny widok kalendarza" należy wybrać widok kalendarza.
- 4** Aby udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi, należy:
 - a** Kliknąć na łączu "Współużytkowanie kalendarza".
 - b** W obszarze "Moja lista współużytkowania kalendarza" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
 - c** W oknie "Nadaj uprawnienia nowym użytkownikom" należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby dodać użytkowników, którym chce się udostępnić kalendarz.
- 5** Aby skonfigurować niestandardowe widoki kalendarzy grupowych, należy:
 - a** Kliknąć na łączu "Zarządzanie widokami grup".
 - b** W obszarze "Moje widoki niestandardowe" nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - c** Wypełnić pola w oknie "Zarządzanie widokami".

Skonfigurowanie niestandardowych widoków kalendarzy grupowych umożliwia zarządzanie swoim widokiem dostępnym dla innych użytkowników. Po utworzeniu nowego umówionego spotkania należy przejść do karty "Kalendarz grupowy" i w celu wyświetlenia dostępności wybrać grupę "Kalendarz" utworzoną przez użytkownika lub administratora firmy.
- 6** Zapisać rekord.

Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji

Na osobistej stronie startowej znajdują się łącza do narzędzi umożliwiających importowanie danych i integrowanie danych z aplikacji Oracle CRM On Demand z innymi aplikacjami.

UWAGA: Administrator firmy konfiguruje i włącza dostęp do dostępnych klientów. Dostępne klienty to: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Offline On Demand.

Jak uzyskać dostęp do danych i narzędzi integracji?

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" kliknąć łącze żadanego narzędzia:
 - Aby zaimportować osoby kontaktowe, nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", następnie przycisk "Importowanie swoich osób kontaktowych".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Importowanie swoich osób kontaktowych](#) (zob. "[Importowanie osób kontaktowych](#)" na stronie 216).
 - Aby skorzystać z modułu Oracle Offline On Demand (Offline client), nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", następnie przycisk "Oracle Offline On Demand".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie z modułu Offline Client](#) (zob. "[Korzystanie z Offline Client](#)" na stronie 694).
 - Aby zsynchronizować osoby kontaktowe, spotkania i zadania między aplikacją Oracle CRM On Demand a aplikacją PIM (Personal Information Manager), nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", następnie przycisk "Oracle PIM Sync On Demand".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704).
 - Aby połączyć określone wiadomości e-mail z rekordami podmiotu, osoby kontaktowej, namiaru, możliwości lub zlecenia obsługi, należy łączyć "Dane i narzędzia integracji", a następnie nacisnąć przycisk "Oracle Outlook Email Integration On Demand".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes](#) (na stronie 723).
 - Aby osadzić widget, nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

 - [Osadzanie widgetu "Ulubione listy"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#)" na stronie 688)
 - [Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#)" na stronie 689)
 - [Osadzanie widgetu "Raporty"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Raporty"](#)" na stronie 690)
 - [Osadzanie widgetu "Prosta lista"](#) (na stronie 690)

Temat pokrewny

Pokrewne informacje dotyczące danych i narzędzi integracji są zawarte w następującym temacie:

- [Widżety On Demand — informacje](#) (na stronie 688)

Widżety On Demand – informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera kod HTML, który umożliwia osadzanie widżetów On Demand w aplikacjach komputerowych obsługujących widżety internetowe. Ponadto widżety internetowe można osadzić w portalach lub dowolnej niezależnej stronie internetowej. Widżet internetowy to przenośny fragment kodu innego autora, który można osadzić w kodzie HTML. Jeśli administrator firmy udostępnił tę funkcję, kod HTML potrzebny do osadzania widżetów On Demand w innych aplikacjach znajduje się w aplikacji Oracle CRM On Demand na stronie "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można wtedy wpisać swoją nazwę użytkownika i hasło, aby uzyskać dostęp do list ulubionych, centrum wiadomości i innych funkcji Oracle CRM On Demand. Aplikację Oracle CRM On Demand można otworzyć w nowym oknie przeglądarki, naciskając przycisk "Otwórz aplikację".

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została włączona przez administratora firmy. Aby sprawdzić, czy jest ona włączona w danej aplikacji Oracle CRM On Demand, należy kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja". Jeśli funkcja jest włączona, na stronie startowej użytkownika zostanie wyświetlone łącze "Osadzanie zawartości CRM On Demand". Jeśli użytkownik, któremu administrator firmy nie przypisał uprawnień do korzystania z widżetów On Demand, spróbuje zalogować się do takiego widżetu, logowanie nie powiedzie się.

Dostępne są następujące widżety On Demand:

- **Widżet "Listy ulubionych".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane listy ulubionych z aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład "Wszystkie możliwości", "Moje podmioty" i tak dalej. Listy ulubionych znajdują się na pasku czynności strony głównej Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Lista ulubionych" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#) (na stronie 688).
- **Widżet "Centrum wiadomości".** Ten widżet On Demand umożliwia dostęp do wiadomości otrzymywanych w aplikacji Oracle CRM On Demand bez konieczności wcześniejszego logowania się do niej. Centrum wiadomości znajduje się na pasku czynności strony głównej aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Centrum wiadomości" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. "Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"" na stronie 689).
- **Widżet "Raporty".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane raporty utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Raporty" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Raporty"](#) (zob. "Osadzanie widżetu "Raporty"" na stronie 690).
- **Widżet "Prosta lista".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane jednokolumnowe listy skrótów do rekordów aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Prosta lista" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Prosta lista"](#) (na stronie 690).

Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"

Listy ulubionych z aplikacji Oracle CRM On Demand (na przykład "Wszystkie możliwości", "Moje konta" i tak dalej) można osadzić w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że funkcja została włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widżet "Ulubione listy"?

- 1** Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2** Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
- 3** Skopiować do używanej aplikacji kod HTML zawarty w sekcji widżetu "Ulubione listy".
Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 4** Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do danych z list ulubionych.

WSKAZÓWKA: Można użyć przycisku "Dodaj do Google", aby szybko dodać ten widżet On Demand do iGoogle.

Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"

Centrum wiadomości Oracle CRM On Demand można osadzić w dowolnej aplikacji komputerowej, która obsługuje widżety internetowe. Ponadto można je osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych. Korzystając z widżetu "Centrum wiadomości", można uzyskać dostęp do wiadomości otrzymanych w aplikacji Oracle CRM On Demand bez logowania się do niej. Centrum wiadomości znajduje się na pasku czynności strony głównej aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została ona włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widżet "Centrum wiadomości"

- 1** Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2** Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
- 3** Skopiować do używanej aplikacji kod HTML zawarty w sekcji widżetu "Centrum wiadomości".
Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 4** Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do wiadomości znajdujących się w centrum wiadomości.
- 5** Nacisnąć przycisk "Odśwież", aby uzyskać dostęp do nowych wiadomości.

WSKAZÓWKA: Można użyć przycisku "Dodaj do Google", aby szybko dodać ten widżet On Demand do iGoogle.

Osadzanie widżetu "Raporty"

Raporty i pulpity informacyjne z aplikacji Oracle CRM On Demand można osadzać w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych bez konieczności logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została ona włączona przez administratora firmy.

Jak osadzać raporty i pulpity informacyjne?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
- 3 W sekcji widżetu "Raporty" wybrać opcję "Jeden raport" lub "Pulpit informacyjny" w polu "Typ".
- 4 W polu "Ścieżka" wpisać ścieżkę raportów (lub pulpitów informacyjnych), które mają być wyświetlane.

UWAGA: Te ścieżki muszą być oddzielone dwukropkami (:). Więcej informacji dotyczących tworzenia ścieżek raportów jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych](#) (na stronie 1178).

- 5 Nacisnąć przycisk "Pokaż nowy HTML".
- 6 Skopiować do innej aplikacji kod HTML.
Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 7 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do raportów lub pulpitów informacyjnych.

Więcej informacji dotyczących raportów jest dostępnych pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 747). Więcej informacji dotyczących pulpitów informacyjnych jest dostępnych pod hasłem [Pulpity informacyjne](#) (na stronie 1057).

Osadzanie widżetu "Prosta lista"

Ten widżet On Demand umożliwia osadzanie prostej listy rekordów w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych bez konieczności logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand. Widżet "Prosta lista" zawiera skróty do list standardowych typów rekordów, z wyjątkiem typów "Fundusz" i "Zlecenie dotyczące funduszu".

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widжет "Prosta lista"

- 1** Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2** Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
- 3** W sekcji widgetu "Prosta lista" wybrać z menu listę.
- 4** Skopiować do innej aplikacji kod HTML.
Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 5** Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do listy.
- 6** Aby wyświetlić inną listę, nacisnąć przycisk "Konfiguruj".

UWAGA: Ta czynność powoduje zmianę dostępnej listy na czas trwania sesji. Użytkownik może zmieniać listę dowolną liczbę razy podczas trwania sesji, lecz kiedy się z niej wyloguje, przywracana jest pierwotna wersja listy.

13 Praca z innymi aplikacjami

Oracle CRM On Demand współpracuje z następującymi aplikacjami w celu zapewnienia dodatkowej funkcjonalności:

- Oracle Offline On Demand

Można kopiować podmioty (i powiązane z nimi osoby kontaktowe i możliwości), zadania oraz umówione spotkania do aplikacji Oracle Offline On Demand (Offline client) na swoim laptopie lub komputerze stacjonarnym. Dzięki temu można pracować w trybie offline, bez połączenia z Internetem. Po podłączeniu się do Internetu można wysłać dokonane zmiany do firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Oracle PIM Sync On Demand

Swoje osoby kontaktowe, zadania i umówione spotkania można kopiować z aplikacji Oracle CRM On Demand do aplikacji Microsoft Outlook i Lotus Notes oraz odwrotnie. Po zaktualizowaniu rekordów można uruchomić sesję synchronizacyjną w celu utrzymania spójności między tymi aplikacjami. Synchronizację można przeprowadzić za pomocą narzędzia Oracle PIM Sync On Demand.

- Integracja wiadomości e-mail w programach Microsoft Outlook i Lotus Notes

Korzystając z modułów Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand, można wiązać określone wiadomości e-mail z rekordami podmiotów, osób kontaktowych, namiarów, możliwości i zleceń SR w aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcja ta umożliwia składowanie krytycznych wiadomości e-mail wraz z rekordami, z którymi są powiązane.

- Microsoft Word

Korzystając z aplikacji Oracle CRM On Demand Integration for Office, można używać danych z Oracle CRM On Demand do tworzenia korespondencji seryjnej i grupowej za pomocą programu Microsoft Word.

- Microsoft Excel

Korzystając z aplikacji Oracle CRM On Demand Integration for Office, można tworzyć odświeżalne raporty offline w formacie Microsoft Excel, zawierające dane z Oracle CRM On Demand.

- Kreator segmentacji

Kreator segmentacji (Segmentation Wizard) umożliwia generowanie segmentów osób kontaktowych (tj. list osób kontaktowych) na podstawie kombinacji pól podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i zlecenia SR z Oracle CRM On Demand.

Sprawdzanie wymagań systemu

Przed zainstalowaniem oprogramowania należy się upewnić, że komputer spełnia odpowiednie wymagania systemu. Więcej informacji znajduje się w [serwisie internetowym aplikacji Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

UWAGA: Więcej informacji na temat wymagań systemowych można uzyskać, zapoznając się z poszczególnymi stronami pobierania dla każdej integracyjnej aplikacji klienckiej typu desktop.

Jak sprawdzić wymagania systemu

- 1 Na dowolnej stronie z Oracle CRM On Demand kliknąć na łączu "Moja konfiguracja".
- 2 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 3 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu w sekcji odpowiedniej aplikacji.
- 4 Zostanie wyświetlona strona z sekcją "Wymagania systemu". Upewnić się, że przewidziane do użycia komputer i oprogramowanie spełniają wymienione wymagania.

Korzystanie z Offline Client

Korzystając z aplikacji Oracle Offline On Demand (Offline client), dużą część swojej pracy — np. dodawanie podmiotów, aktualizowanie możliwości powiązanych z podmiotami, oznaczanie zadań jako ukończone czy planowanie umówionych spotkań — można wykonać bez połączenia z Internetem.

Aby można było pracować z aplikacją Offline client, najpierw trzeba zainstalować program kliencki na swoim laptopie lub komputerze stacjonarnym (zob. [Instalowanie Offline Client](#) (zob. "Instalowanie modułu Offline Client" na stronie 696)). Następnie należy skopiować lub pobrać do komputera rekordy z Oracle CRM On Demand. Pobierając rekordy, można ograniczyć ich liczbę poprzez skonfigurowanie odpowiednich kryteriów.

Pobrane rekordy można wyświetlać i aktualizować w trybie offline, można także tworzyć nowe rekordy. Interfejs użytkownika (UI) modułu Offline client jest bardzo podobny do interfejsu użytkownika aplikacji Oracle CRM On Demand, lecz moduł Offline client oferuje tylko pewien podzbiór funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand. W module Offline client nie są obsługiwane następujące funkcje:

- **Zarządzanie procesami biznesowymi.** Ze względu na to, że moduł Offline client działa jako klient rozłączony, nie obsługuje on funkcji uruchamianych na serwerze, takich jak procesy Workflow, sprawdzanie poprawności pól, niestandardowe wartości domyślne czy wartości domyślne końcowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie polami — informacje podstawowe](#) (zob. "Zarządzanie polami - informacje" na stronie 1141).
- **Układy stron.** Maksymalna liczba pól, które mogą być wyświetlane w układzie strony modułu Offline client, oparta jest na limitach aplikacji Microsoft Excel i wynosi 250. Ze względu na to, że moduł Offline client dziedziczy układy stron z układu strony w sieci zdefiniowanego dla użytkownika, ten limit dotyczy również modułu Offline client.
- **Wyświetlanie kart.** Aby pobieranie rekordów do modułu Offline client powiodło się, karta odpowiedniego typu rekordu musi być w przypadku tego użytkownika wyświetlona w ramach układu kart w sieci. Jeśli bieżący użytkownik chce na przykład pobrać podmioty do modułu Offline client, w aplikacji Oracle CRM On Demand musi być wyświetlona karta "Podmioty" użytkownika.

Po nawiązaniu połączenia z Internetem można wysłać nowe dane rekordów do firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand. Proces zapewniający utrzymanie spójności obu zbiorów rekordów nazywany jest *synchronizacją*.

UWAGA: Aby można było korzystać z aplikacji Offline client, administrator musi włączyć w roli użytkownika uprawnienie "Umożliwianie dostępu offline".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Jakich rekordów można używać w trybie offline](#) (na stronie 695)
- [Instalowanie Offline Client](#) (zob. "Instalowanie modułu Offline Client" na stronie 696)
- [Pobieranie rekordów do Offline Client](#) (zob. "Pobieranie rekordów do modułu Offline Client" na stronie 699)
- [Wysyłanie rekordów z Offline Client](#) (na stronie 703)
- [Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe](#) (na stronie 703)

Jakich rekordów można używać w trybie offline

Istnieje możliwość pobrania podzbioru łącznych informacji dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand. W poniżej tabeli przedstawiono typy rekordów możliwych do pobrania lub wysłania oraz rekordy, które są powiązane z tymi rekordami.

Ten główny typ rekordu	Zawiera drugorzędne typy rekordów podczas pobierania lub wysyłania	Który ponadto zawiera trzeciorzędne typy rekordów
Podmioty	<ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe ■ Umówione spotkania ■ Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Działania ukończone 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Otwarte działania 	
Osoby kontaktowe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Podmioty 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości ■ Osoby kontaktowe ■ Umówione spotkania ■ Zadania

Ten główny typ rekordu	Zawiera drugorzędne typy rekordów podczas pobierania lub wysyłania	Który ponadto zawiera trzeciorzędne typy rekordów
	<ul style="list-style-type: none"> Możliwości 	<ul style="list-style-type: none"> Osoby kontaktowe Umówione spotkania Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> Otwarte działania 	
	<ul style="list-style-type: none"> Działania ukończone 	
	<ul style="list-style-type: none"> Powiązania osoby kontaktowej 	
Możliwości	<ul style="list-style-type: none"> Osoby kontaktowe 	<ul style="list-style-type: none"> Podmioty Osoby kontaktowe Umówione spotkania Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> Otwarte działania 	
	<ul style="list-style-type: none"> Działania ukończone 	

Instalowanie modułu Offline Client

Wszyscy użytkownicy z wyjątkiem użytkowników pełniących rolę przedstawiciela serwisu lub kierownika serwisu mają domyślnie przyznane uprawnienie "Umożliwianie dostępu offline", które pozwala im zainstalować moduł Oracle Offline On Demand (Offline client) na ich komputerach stacjonarnych lub laptopach. Za pomocą funkcji zarządzania rolami administrator firmy może udzielić rola przedstawiciela serwisu i kierownika serwisu uprawnienia wymaganego do instalacji modułu Offline client.

Przed rozpoczęciem. Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Offline On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 693).

Jak zainstalować moduł Offline client

- 1 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
- 2 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" znajdującym się na górze każdej strony.
- 3 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 4 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu Oracle Offline On Demand.

- 5 Przeczytać informacje na stronie Oracle Offline On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Offline On Demand".
- 6 Przeczytać informacje dodatkowe na drugiej stronie Oracle Offline On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Offline On Demand".
- 7 W wyświetlonym oknie można:
 - Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby skopiować plik Offline_OnDemand.exe na dysk twardy i przeprowadzić instalację w trybie offline (zalecane).
 - Nacisnąć przycisk "Uruchom", aby rozpocząć instalację. Do jej kontynuowania jest niezbędne połączenie z Internetem.
- 8 Postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.
- 9 W przypadku skopiowania pliku otworzyć plik Offline_OnDemand.exe.
- 10 Jeśli podczas otwierania pliku Offline_OnDemand.xls zostanie wyświetlony komunikat dotyczący włączenia makr, włączyć makra i wybrać odpowiednią opcję, aby zawsze ufać makrom pochodzącym od firmy Oracle.

Jeśli w trakcie korzystania z programu Excel 2007 występują problemy przy otwieraniu modułu Offline client, należy wykonać następujące czynności:

- **Jeśli na ekranie są wyświetlane błędy związane ze zgodnością.** Otworzyć program Microsoft Excel. W oknie programu Excel nacisnąć przycisk "Otwórz" i wybrać pozycję "Klient offline" w oknie aplikacji.
- **Jeśli na ekranie są wyświetlane błędy wykonawcze lub moduł Offline client jest otwarty, ale niewidoczny,** wykonać następujące czynności:
 - a Zamknąć moduł Offline client.
 - b Kliknąć na głównym menu programu Excel u góry ekranu.
 - c Nacisnąć przycisk "Opcje programu Excel".
Zostanie otwarte okno "Opcje programu Excel".
 - d W okienku nawigacji nacisnąć przycisk "Centrum zaufania".
 - e Nacisnąć przycisk "Ustawienia Centrum zaufania".
Zostanie otwarte okno "Ustawienia Centrum zaufania".
 - f W okienku nawigacji nacisnąć przycisk "Ustawienia formantów ActiveX".
 - g Wybrać opcję "Włącz wszystkie formanty bez ograniczeń i bez monitowania".
 - h W okienku nawigacji nacisnąć przycisk "Ustawienia makr".
 - i Wybrać opcję "Wyłącz wszystkie makra oprócz makr podpisanych cyfrowo".
 - j Nacisnąć przycisk OK i zamknąć program Microsoft Excel.

- k** Otworzyć moduł Offline client.

Konfigurowanie modułu Offline Client

W tym temacie opisano sposób konfigurowania ustawień pobierania danych modułu Oracle Offline On Demand za pomocą strony "Informacje o systemie".

Jak skonfigurować informacje o systemie w module Offline Client

- 1 Otworzyć moduł Offline client.
 - 2 Kliknąć na łączu "Pomoc", a następnie "Informacje", aby otworzyć stronę "Informacje o systemie".
 - 3 Przy konfigurowaniu wymagań systemu należy zastosować poniższe informacje:
 - **ID logowania użytkownika.** Identyfikator logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand użyty podczas ostatniego zakończonego powodzeniem pobierania lub wysyłania danych. Pole to jest wypełniane automatycznie.
 - **ID jednokrotnego logowania.** Należy wprowadzić swój identyfikator jednokrotnego logowania. Pole to jest wypełniane tylko wtedy, gdy w firmie używa się jednokrotnego logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
 - **Typ uwierzytelniania.** Należy wybrać jeden z następujących typów logowania, którego musi używać moduł Offline client:
 - **Logowanie użytkownika.** Moduł Offline client monituje użytkownika o wprowadzenie standardowego identyfikatora logowania i hasła aplikacji Oracle CRM On Demand. Jest to ustawienie domyślne.
 - **Logowanie użytkownika/Jednokrotne logowanie.** Moduł Offline client monituje użytkownika o wybranie typu logowania, który będzie używany w odniesieniu do każdego żądania wysyłania i pobierania danych.
 - **Jednokrotne logowanie.** Moduł Offline client monituje użytkownika o wprowadzenie parametrów jednokrotnego logowania.
 - **Zapisywanie ustawień pobierania.** Wybrać z menu opcję "Prawda", jeśli moduł Offline client ma zapisywać główną listę rekordów oraz ustawienia spotkań i zadań przy kolejnych pobraniach. Po wybraniu tej opcji zapisywane są ustawienia następnego pobierania, które zakończyło się pomyślnie. Jeśli wybrano opcję "Fałsz", moduł Offline client monituje użytkownika o wybranie głównej listy rekordów za każdym razem, kiedy otrzymuje żądanie pobierania danych.
- UWAGA:** Jeśli nazwa zapisanej głównej listy typów rekordów zostanie zmieniona lub lista zostanie skasowana, aplikacja Oracle CRM On Demand będzie monitować użytkownika o wybranie nowej listy przy następnym żądaniu pobierania danych.
- **Pobrana lista.** Jest to ostatnia pomyślnie pobrana główna lista typów rekordów wybrana w oknie "Pobierz do klienta offline". Ustawienie tylko do odczytu.
 - **Pobrane spotkania i zadania.** Są to ostatnie pomyślnie pobrane ustawienia spotkań i zadań wybrane w oknie "Pobierz do klienta offline". Ustawienie tylko do odczytu.

- **Włącz dziennik.** Aby utworzyć plik dziennika dla działu opieki nad klientem, przed pobraniem lub wysłaniem danych należy wybrać opcję "Prawda".

UWAGA: Następujące właściwości na stronie "Informacje o systemie" są tylko do odczytu: "Czas pobierania", "Serwer aplikacji On Demand", "Protokół", "Wersja aplikacji offline", "Wersja programu", "System operacyjny", "Wersja programu Excel", "Identyfikator logowania do serwera proxy", "Hasło do serwera proxy" i "Limit czasu oczekiwania na pobieranie danych".

- 4 Nacisnąć przycisk "Strona startowa", aby powrócić do modułu Offline client.

Administrowanie modułem Offline Client — informacje podstawowe

Administratorzy firmy mogą skonfigurować ustawienia funkcji "Klient offline - dostęp w trybie edycji" dla modułu Oracle Offline On Demand (Offline client) na stronie "Profil firmy" w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Za pomocą tych ustawień można określić, kiedy dostęp do edycji rekordów jest weryfikowany dla danego użytkownika. Poniżej przedstawione są trzy możliwe ustawienia funkcji "Klient offline - dostęp w trybie edycji":

- **Weryfikacja przy wysyłaniu.** Dostęp w trybie edycji jest weryfikowany podczas wysyłania rekordów z modułu Oracle Offline On Demand do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ustawienie to zapewnia optymalną efektywność.
- **Weryfikacja przy pobieraniu.** Dostęp w trybie edycji jest weryfikowany w module Oracle Offline On Demand podczas edycji rekordu.
- **Brak.** Po zaznaczeniu tej opcji aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje dostęp w trybie edycji w taki sam sposób jak w przypadku opcji "Weryfikacja przy pobieraniu".

Więcej informacji o stronie "Profil firmy" znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

Pobieranie rekordów do modułu Offline Client

W tym temacie opisano, w jaki sposób pobierać rekordy do modułu Oracle Offline On Demand (Offline client) oraz w jaki sposób zapisywać ustawienia pobierania w module Oracle Offline On Demand.

Przed rozpoczęciem:

- W Oracle CRM On Demand skonfigurować listy filtrowane, które będą używane do ograniczenia liczby pobieranych rekordów podmiotów, osób kontaktowych lub możliwości. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).
- Jednocześnie można pobrać 250 podmiotów, 750 osób kontaktowych lub 750 możliwości. W przypadku przekroczenia liczby rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest monit dotyczący zmniejszenia liczby rekordów w żądaniu pobrania. W tym celu należy użyć list filtrowanych.

UWAGA: Administrator firmy może wystąpić o zwiększenie liczby rekordów dostępnych do jednorazowego pobrania. Zwiększając ją, wydłuża się jednak czas wykonywania procesu pobierania.

- Formaty daty i godziny są wyznaczone przez ustawienia regionalne stosowane w komputerze. Korzystając z ustawień regionalnych, można zmienić domyślne formatowanie daty i godziny. Nie można stosować jednakowych separatorów dla daty i godziny. Jeśli będą identyczne, operacja pobierania rekordów do Oracle Offline On Demand (Offline client) zakończy się niepowodzeniem. Na przykład nie można używać dywizu zarówno do oddzielania dnia i miesiąca w datach, jak i do oddzielania godziny i minut.
- Do pobierania i wysyłania rekordów jest niezbędne połączenie z Internetem.

Po zainstalowaniu modułu Offline client użytkownik może pobrać rekordy, z którymi chce pracować w trybie offline. Użytkownik może pobierać rekordy, których jest właścicielem lub które współużytkuje.

UWAGA: Przed rozpoczęciem pobierania rekordów należy włączyć obsługę makr w pakiecie Office 2007.

Jak pobrać rekordy

- 1 Otworzyć Offline client.
- 2 Nacisnąć przycisk "Pobierz".
- 3 Gdy pojawi się wezwanie do zalogowania się do Oracle CRM On Demand, podać swój ID użytkownika i swoje hasło.

UWAGA: Użytkownik musi mieć poprawnie skonfigurowane dla Oracle CRM On Demand uwierzytelnienia zabezpieczeń, w tym pytania zabezpieczające. W przeciwnym razie może zostać wyświetlony komunikat o błędzie "Nie znaleziono strony".

- 4 Wykonać jedną z następujących czynności:

- W przypadku podmiotów wybrać z listy podmioty do pobrania.
- W przypadku osób kontaktowych wybrać z listy listę osób kontaktowych do pobrania.
- W przypadku możliwości wybrać z listy listę możliwości do pobrania.

UWAGA: Na głównej liście rekordów w module Offline client są wyświetlane wszystkie listy, które zostały utworzone przez bieżącego użytkownika, a także listy, które dla bieżącego użytkownika zostały utworzone przez jego kierowników.

- 5 Aby pobrać umówione spotkania i zadania powiązane z głównym typem rekordów użytkownika, należy je wybrać:
 - **Moje domyślne umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania, których właścicielem jest bieżący użytkownik, które zostały mu przekazane lub w przypadku których znajduje się on w rekordach działania. Lista obejmuje spotkania i zadania z ubiegłych 60 dni oraz z sześciu następnych miesięcy.
 - **Moje rozszerzone umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania, których właścicielem jest bieżący użytkownik, które zostały mu przekazane lub w przypadku których znajduje się on w rekordach działania. Lista obejmuje spotkania i zadania z ubiegłego roku oraz z sześciu następnych miesięcy.
 - **Domyślne umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania z ubiegłych 60 dni oraz z sześciu następnych miesięcy.

- **Rozszerzone umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania z ubiegłego roku oraz z sześciu następnych miesięcy.
- **Najbliższe 7 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 7 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 14 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 14 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 21 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 21 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 31 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 31 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 60 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 60 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Brak.** Nie są pobierane żadne spotkania czy zadania.

UWAGA: Wybrana lista spotkań i zadań filtruje tylko działania drugorzędne, tzn. tylko spotkania i zadania bezpośrednio związane z wybranym głównym typem rekordów. W przypadku działań trzeciorzędnych pobierane są zawsze — według ustawień domyślnych — wszystkie rekordy z 60 poprzednich dni oraz z 6 następnych miesięcy.

UWAGA: Listy zadań i spotkań są fabrycznie określone w produkcie. Użytkownik nie ma możliwości ich modyfikowania.

6 Nacisnąć przycisk "Pobierz".

Zostaną wyświetlone paski postępu sygnalizujące przebieg trzyetapowego procesu pobierania:

- a Zlecenie serwerowi wyszukania danych.
- b Gromadzenie danych dla aplikacji Offline client.
- c Przetwarzanie danych w aplikacji Offline client.

Gdy proces zostanie ukończony, pojawi się komunikat z informacją o pomyślnym pobraniu.

WSKAZÓWKA: Aby określić, czy podczas pobierania wystąpiły błędy, należy włączyć opcję rejestrowania błędów w module Offline client. Jeśli po włączeniu tej opcji zostanie wyświetlony komunikat o błędzie, należy przejść do katalogu Offline i sprawdzić określony komunikat w pliku dziennika błędów. Więcej informacji o włączaniu opcji rejestrowania błędów znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie modułu Offline Client](#) (na stronie 698).

W celu zapisania ustawień pobierania w module Oracle Offline On Demand należy:

- 1 Otworzyć moduł Offline client.
- 2 Kliknąć na łączu "Pomoc", a następnie "Informacje", aby otworzyć stronę "Informacje o systemie".
- 3 Z menu "Zapisz ustawienia pobierania" wybrać pozycję "Prawda".

To ustawienie pozwala zapisać wybrane listy dla kolejnych operacji pobierania z użyciem modułu Oracle Offline On Demand. Zapisywana jest lista rekordów głównych oraz wartości ustawienia spotkań i zadań używane podczas poprzednich operacji pobierania.

Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client

Pracując z aplikacją Oracle Offline On Demand (Offline client), można dodawać oraz aktualizować rekordy i później wysyłać je do Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Upewnić się, że strefa czasowa w laptopie lub komputerze stacjonarnym jest ustawiona na tę samą strefę, która obowiązuje w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o wyświetlaniu strefy czasowej z Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 666).

Dodawanie i aktualizowanie rekordów odbywa się w aplikacji Offline client tak samo, jak w firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Rekordy można dodawać, korzystając z pola "Utwórz" z lewego paska czynności, a także zawsze wtedy, gdy na stronie jest wyświetlany przycisk "Nowy".
- Rekordy można aktualizować, gdy jest wyświetlany przycisk "Edytuj" (lub łącze "Edytuj").

Jeśli administrator firmy ustawił w polu "Dostęp do edycji przez klienta offline" wartość "Weryfikacja przy wysyłaniu", przy wszystkich rekordach dostępne są przycisk lub łącze "Edytuj", a aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza uprawnienia użytkownika do edycji danych następnym razem, gdy będzie on przysyłał rekordy z modułu Offline client. Więcej informacji o ustawieniu "Dostęp do edycji przez klienta offline" jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

Jeśli użytkownik nie ma odpowiednich uprawnień do edycji rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje komunikat o błędzie informujący o braku uprawnień do modyfikacji wszystkich rekordów. Informuje również, że tylko niektóre rekordy zostały wysłane, i odsyła do pliku dziennika po szczegóły. Komunikat o błędzie zawiera łącze do automatycznie wygenerowanego pliku dziennika, zawierającego listę rekordów, które nie zostały wysłane, wymienionych w kolejności transakcji, a następnie w kolejności rekordów. Mimo otrzymania przez użytkownika komunikatu o błędzie, aplikacja Oracle CRM On Demand wyśle rekordy, w odniesieniu do których ma on odpowiednie uprawnienia.

WSKAZÓWKA: W polu "Status offline" (z lewej strony) jest wyświetlana liczba zmian dokonywanych podczas pracy w trybie offline.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Wysyłanie rekordów z Offline Client](#) (na stronie 703)

Wysyłanie rekordów z Offline Client

Po dodaniu lub zaktualizowaniu rekordów w Oracle CRM On Demand (Offline client) można wysłać nowe dane do firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Rekordy należy kasować w aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie w module Offline client. Podobnie jest z transferem własności podmiotu z bieżącego użytkownika na innego pracownika — należy wówczas najpierw pobrać podmiot do aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zmienić w niej jego właściciela.

Przed rozpoczęciem. Do wysłania rekordów jest niezbędne połączenie z Internetem.

Jak wysłać rekordy

- 1 W Offline client nacisnąć przycisk "Wyślij".
- 2 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
Zostanie wyświetlony pasek postępu, a po nim komunikat z informacją o pomyślnym wysłaniu rekordów. Jeśli zostanie wyświetlony komunikat o błędzie, proces wysyłania będzie kontynuowany, lecz z pominięciem rekordów, z którymi ten błąd jest związany.
- 3 Gdy operacja wysyłania zostanie ukończona, pojawi się wezwanie do pobrania danych.
UWAGA: Trzeba pobrać nowy zbiór danych, w przeciwnym razie moduł Offline client będzie działał w trybie "tylko odczyt".
- 4 Nacisnąć przycisk "Tak" i kontynuować operację pobierania.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Dodawanie i aktualizowanie rekordów w module Offline Client](#) (zob. "Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client" na stronie 702)
- [Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z modułem Offline Client — informacje podstawowe](#) (zob. "Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe" na stronie 703)

Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe

Konflikty występują na poziomie pola, jeśli to samo pole w tym samym rekordzie zostało zaktualizowane w Oracle CRM On Demand i w wersji Oracle Offline On Demand (Offline client). Jeśli na przykład adres e-mail zaktualizowano w Oracle CRM On Demand i jednocześnie w wersji Offline client, ten konflikt zostanie wykryty podczas synchronizacji.

Domyślnie zmiana pola w Oracle CRM On Demand ma pierwszeństwo podczas rozstrzygania konfliktu. Jeśli jednak nie będzie można wyeliminować błędu zgodnie z tą regułą, trzeba każdy problem rozwiązać ręcznie. Aby przejrzeć komunikaty o błędach, należy otworzyć (lub wydrukować) plik UploadError z katalogu Offline On Demand.

Błędy są zapisywane w pliku dziennika znajdującym się w tym samym katalogu co moduł Offline client. W formacie nazwy pliku dziennika (UploadErrorRRRR-MM-DD.html) zawarta jest informacja o dacie dokonania zmian, na przykład UploadErrors2009-10-22.html.

WSKAZÓWKA: Aby poprawić błędy, można wydrukować plik dziennika i wprowadzić zmiany w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Synchronizowanie z aplikacjami PIM

Osoby kontaktowe, umówione spotkania i zadania można synchronizować między Oracle CRM On Demand i następującymi aplikacjami PIM:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Pozwala to aktualizować rekordy osób kontaktowych, planować spotkania i prowadzić listę zadań do wykonania w dowolnej z tych aplikacji, a następnie synchronizować te informacje.

UWAGA: Administrator firmy konfiguruje i włącza dostęp do narzędzia Oracle PIM Sync On Demand.

Synchronizacja wielu użytkowników — informacje podstawowe

Aplikacja PIM Sync client obsługuje synchronizowanie wielu użytkowników z tego samego komputera oraz synchronizowanie tego samego użytkownika z wielu komputerów. Użytkownik nie musi przeprowadzać synchronizacji z własnego komputera, ale pojedynczy identyfikator użytkownika nie może być synchronizowany jednocześnie z więcej niż jednego komputera; taka czynność spowodowałaby uszkodzenie danych.

Uwaga: Użytkownicy muszą być zalogowani w systemie Windows na komputerze, z którego próbują przeprowadzić synchronizację.

Obsługa standardu Unicode — informacje podstawowe

Aplikacja PIM Sync client obsługuje podzbiór języków obsługiwanych przez aplikację Oracle CRM On Demand. Interfejs użytkownika aplikacji PIM Sync client jest dostępny w następujących językach: niemieckim, włoskim, angielskim (brytyjskim), angielskim (amerykańskim), hiszpańskim, francuskim, japońskim, chińskim uproszczonym, koreańskim, portugalskim i chińskim tradycyjnym. Obsługuje on również synchronizowanie danych w tych językach.

Osoby kontaktowe - informacje

Między aplikacją PIM a Oracle CRM On Demand są synchronizowane nowe i zaktualizowane rekordy osób kontaktowych.

Synchronizacja osób kontaktowych zespołu. Aplikacja PIM Sync client synchronizuje domyślnie osoby kontaktowe użytkownika. Jeśli synchronizowane mają być również osoby kontaktowe, do których użytkownik ma dostęp za pośrednictwem zespołu (tzn. osoby kontaktowe, których właścicielami są inni użytkownicy), należy zaznaczyć pole wyboru "Włącz synchr. osób kontaktowych zespołu" (znajdujące się w obszarze "Informacje dodatkowe" preferencji osobistych).

Kasowanie osób kontaktowych. W przypadku kasowania osób kontaktowych należy je skasować z aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie z aplikacji PIM. W przeciwnym wypadku podczas następnej synchronizacji osoby kontaktowe z aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną ponownie dodane do aplikacji PIM.

Informacje adresowe. Pola adresów służbowych w aplikacji PIM są odwzorowywane na pola adresów zamiennych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje o adresach domowych nie są synchronizowane.

Dopasowywanie informacji o podmiotach. Z osobą kontaktową w aplikacji PIM może być skojarzony podmiot lub firma. Podczas synchronizacji aplikacja PIM próbuje dopasować ten podmiot lub firmę do istniejącego podmiotu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Przy wyszukiwaniu podmiotów aplikacja PIM może korzystać z funkcji dopasowywania częściowego.

UWAGA: Funkcja dopasowywania częściowego zostaje domyślnie włączona podczas pierwszego konfigurowania Oracle CRM On Demand na potrzeby nowej firmy. Jeśli rola użytkownika ma odpowiednie uprawnienie, może on wyłączyć tę funkcję w profilu firmy. Aby wyłączyć funkcję dopasowywania częściowego, należy zaznaczyć pole wyboru "PIM Sync - wyłączenie rozszerzonego wiązania z podmiotami" w sekcji "Ustawienia zabezpieczeń firmy" na stronie "Profil firmy". Informacje o sposobie zmiany ustawień profilu firmy są dostępne pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

Jeśli funkcja dopasowywania częściowego jest wyłączona, aplikacja PIM Sync client wyszukuje dokładnego odpowiednika żadanego podmiotu i wykonuje następujące operacje:

- W przypadku znalezienia tylko jednego podmiotu aplikacja PIM Sync client kojarzy żądany podmiot z podmiotem znalezionym.
- W przypadku znalezienia więcej niż jednego podmiotu aplikacja PIM Sync client kojarzy żądany podmiot z takim podmiotem w wynikach wyszukiwania, który nie ma określonej lokalizacji.
- W przypadku znalezienia więcej niż jednego podmiotu, jeśli wszystkie podmioty mają określoną lokalizację, aplikacja PIM Sync client tworzy nowy podmiot dla żadanego podmiotu i używa nowo utworzonego podmiotu.

OSTRZEŻENIE: Nie zaleca się wyłączania funkcji dopasowywania częściowego, ponieważ w przeciwnym razie aplikacja PIM Sync client utworzy duplikaty wszystkich rekordów, które nie są identyczne.

Jeśli funkcja dopasowywania częściowego jest włączona, aplikacja PIM Sync client wykonuje następujące operacje:

- Wyszukuje dokładnego odpowiednika podmiotu. Jest to ta sama operacja, która jest wykonywana w przypadku wyłączonej funkcji dopasowywania częściowego.
- Jeśli nie zostanie zwrócony dokładny odpowiednik, aplikacja PIM Sync client przeprowadza dalsze wyszukiwanie, używając tym razem wieloznaczników dla dopasowań podobnych do wyszukiwanego ciągu.

Jeśli na przykład nazwa podmiotu zawiera znaki specjalne, takie jak podkreślenie, przecinek czy kropka, aplikacja PIM Sync client zastępuje je wieloznacznikiem, takim jak gwiazdka. W takim przypadku, jeśli PIM Sync client ma wyszukać podmiot o nazwie "I.B.M. Hardware Division", jako wynik zwracany jest podmiot w rodzaju "Italian BM Hardware Division 132426".

Jeśli nazwa nie zawiera znaków specjalnych, w aplikacji PIM Sync client na końcu nazwy żadanego konta dołączany jest jeden wieloznacznik. W takim przypadku, jeśli PIM Sync client ma wyszukać podmiot o nazwie "IBM. Hardware Division", jako wynik zwracany jest podmiot w rodzaju "IBM Hardware Division (Global Operation)".

- Jeśli podobne dopasowanie nie zostanie zwrócone, aplikacja PIM Sync client tworzy nowy podmiot dla żadanego podmiotu i używa nowo utworzonego podmiotu.

Jeśli w profilu firmy jest zaznaczone pole wyboru "PIM Sync - wyłączenie wiązania z podmiotami", wyszukiwanie odpowiednika podmiotu jest wyłączone. W zamian aplikacja PIM Sync client wypełnia pole "PIM - nazwa firmy" w rekordzie osoby kontaktowej.

UWAGA: Funkcja dopasowywania częściowego uwzględnia wielkość znaków. Jeśli funkcja dopasowywania częściowego jest włączona, użytkownicy muszą sprawdzać, czy żądany podmiot został poprawnie skojarzony w podmiocie dopasowanym.

Umówione spotkania i zadania — informacje podstawowe

Między aplikacją PIM a Oracle CRM On Demand są synchronizowane nowe, zaktualizowane oraz usunięte rekordy umówionych spotkań i zadań.

Przypomnienia. W aplikacji Oracle CRM On Demand nie istnieje odpowiednik przypomnienia z aplikacji PIM, które powiadamia o nadchodzącym umówionym spotkaniu, na przykład przypomnienia wyświetlanego na 15 minut przed spotkaniem, lub o zadaniach niewykonanych w terminie. Dlatego w przypadku każdego nowo utworzonego w aplikacji Oracle CRM On Demand umówionego spotkania lub zadania, które zostaje skopiowane do aplikacji PIM podczas synchronizacji należy ręcznie ustawić przypomnienie w aplikacji PIM.

Rekordy powiązane. Jeśli umówione spotkanie lub zadanie jest powiązane z osobą kontaktową, podmiotem, możliwością, namiarem, kampanią lub zleceniem obsługi w aplikacji Oracle CRM On Demand, ten typ rekordu zostaje wymieniony w pierwszym wierszu pola "Treść" w programie Microsoft Outlook. Na przykład:

Powiązane z: Osoba kontaktowa: Maria Sanchez; Podmiot: Firma XYZ; Zlecenie obsługi: Dostarczenie uaktualnienia.

W związku z tym, że w informacjach "Powiązane z" są wyświetlane rekordy powiązane z umówionym spotkaniem lub zadaniem, żadne zmiany dokonane w tych informacjach nie wpływają na Oracle CRM On Demand. W odróżnieniu od innych informacji wyświetlanych w polu "Treść" wiersz "Powiązane z" nie jest kopiowany do pola "Opis" w Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Aplikacja PIM Sync client nie synchronizuje osób kontaktowych z rekordem umówionego spotkania ani z rekordami innych uczestników takiego spotkania. Synchronizacja obejmuje jedynie właściciela umówionego spotkania.

Spotkania grup. Pracownicy w firmie mogą skonfigurować w aplikacji PIM spotkanie grupy, a następnie podczas synchronizacji dodać je do aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku skasowania takiego spotkania z aplikacji Oracle CRM On Demand i ponownego przeprowadzenia synchronizacji z aplikacją PIM zachodzi jedno z następujących zdarzeń:

- Jeśli użytkownik jest właścicielem rekordu (on skonfigurował umówione spotkanie), spotkanie zostaje usunięte z jego kalendarza aplikacji PIM. Jednak spotkanie grupy pozostaje w kalendarzach aplikacji PIM innych uczestników.
- Jeśli użytkownik nie jest właścicielem rekordu spotkania grupy, lecz jest jednym z uczestników, umówione spotkanie zostaje również usunięte z kalendarza aplikacji PIM użytkownika. Jednak jego nazwa użytkownika pozostaje na liście uczestników w kalendarzach aplikacji PIM innych osób.

Cykliczne umówione spotkania i zadania. Cyklicznymi umówionymi spotkaniami trzeba zarządzać z poziomu aplikacji PIM. Podczas synchronizacji cykliczne umówione spotkania są wysyłane do aplikacji Oracle CRM On Demand i pojawiają się w kalendarzu. Wszystkie operacje aktualizacji i kasowania przeprowadzone w aplikacji PIM są nadal synchronizowane między dwiema aplikacjami.

Każde wystąpienie zadania cyklicznego jest wyświetlane w aplikacji Oracle CRM On Demand jako osobne zadanie. Zmiana pojedynczego rekordu zadania w aplikacji Oracle CRM On Demand jest zachowywana. Nie jest ona zastępowana podczas kolejnych synchronizacji.

Maksymalna liczba rekordów. W celu skrócenia czasu synchronizacji nałożono limity maksymalne na liczbę cyklicznych umówionych spotkań i zadań, które można utworzyć w aplikacji Oracle CRM On Demand. Limity te przedstawiono w poniższej tabeli.

Częstotliwość powtarzania	Limit liczby rekordów
Codziennie	31
Co tydzień	53
Co miesiąc	13
Co kwartał	5
Co rok	2
Inna	50

Jeśli na przykład w programie Microsoft Outlook istnieje codzienne umówione spotkanie i synchronizacja zostanie przeprowadzona 1 marca, program Oracle CRM On Demand utworzy 31 codziennych umówionych spotkań (od 1 do 31 marca). Jeśli ponowna synchronizacja zostanie przeprowadzona tydzień później (8 marca), zostanie utworzonych 31 codziennych umówionych spotkań, ale tym razem w okresie od 8 marca do 7 kwietnia.

Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje podstawowe

Opisano tu sposób identyfikacji pasujących rekordów przez mechanizm synchronizacji i wyjaśniono proces odwzorowywania pól wymagany przy przeprowadzaniu synchronizacji.

Identyfikacja pasujących rekordów

Po uruchomieniu wstępnej synchronizacji między aplikacją Oracle CRM On Demand a aplikacją PIM mechanizm synchronizacji dokonuje przeglądu niektórych pól kluczy w celu dopasowania rekordów w aplikacji PIM i aplikacji Oracle CRM On Demand.

Podczas dodawania nowych osób kontaktowych lub aktualizowania nazwy konta istniejącej osoby kontaktowej narzędzie Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) dokonuje przybliżonego dopasowania nazw konta i osoby kontaktowej. Funkcja ta jest domyślnie włączona po skonfigurowaniu aplikacji Oracle CRM On Demand w nowej firmie. W przypadku narzędzia PIM Sync client podczas ustalania dopasowania ignorowane są różnice w interpunkcji i wielkości liter. Więcej informacji o przybliżonym dopasowywaniu znajduje się pod hasłem [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704).

Do określania, czy dwie nazwy są takie same, stosowane są następujące reguły:

- Wielkość liter jest ignorowana.
- Interpunkcja jest ignorowana.
- Spacje są ignorowane.

Jeśli na przykład osobą kontaktową w programie Microsoft Outlook jest Jan Kowalski, a osobą kontaktową w aplikacji Oracle CRM On Demand JAN KOWALSKI, mechanizm synchronizacji traktuje te osoby jak jeden rekord. Ponadto mechanizm synchronizacji traktuje następujące warianty określonej nazwy konta (połączone z osobami kontaktowymi) jako dopasowania, a więc ten sam rekord: TYC, T.Y.C, tyc.

OSTRZEŻENIE: Jeśli narzędzie Oracle PIM Sync On Demand jest używane podczas wprowadzania przedstawionych poniżej ustawień profilu firmy w aplikacji Oracle CRM On Demand (tzn. gdy wyłączona jest funkcja przybliżonego dopasowania), w przypadku narzędzia PIM Sync client podczas ustalania dopasowania nie są ignorowane różnice w interpunkcji i wielkości liter. W rezultacie rekordy, które nie są identyczne, zostają powielone:

— PIM Sync — wyłączenie rozszerzonego powiązania z podmiotami

— PIM Sync — wyłączenie powiązania z podmiotami

W poniższej tabeli pokazano, które pola są polami kluczy dla synchronizacji, które pola są wymagane i w jaki sposób te pola są odwzorowywane między aplikacją Oracle CRM On Demand i programem Outlook lub Lotus Notes.

Odwzorowania pól są ustalone i nie można ich zmienić. Pola, których tutaj nie wymieniono, nie są odwzorowywane. Informacje nie są wtedy pobierane z żadnej z aplikacji.

Pola osoby kontaktowej aplikacji Oracle CRM On Demand	Pola osoby kontaktowej programu Microsoft Outlook	Pola osoby kontaktowej programu Lotus Notes
Nazwa asystenta	Nazwa asystenta	Asystent
Nr tel. asystenta	Numer telefonu asystenta	Numer telefonu asystenta
Podmiot	Nazwa firmy (Jest to pole klucza dla synchronizacji. Jest ono używane do rozpoznawania unikatowości rekordu).	Firma
Osoba kontaktowa - miasto	Adres służbowy - miasto	Adres służbowy - miasto
Osoba kontaktowa - kraj	Adres służbowy - kraj	Adres służbowy - kraj
Osoba kontaktowa - województwo/gmina	Adres służbowy - województwo	Adres służbowy - województwo
Osoba kontaktowa - adres (1)	Adres służbowy - ulica	Adres służbowy - ulica
Osoba kontaktowa - kod pocztowy	Adres służbowy - kod pocztowy	Adres służbowy - kod pocztowy
Dział	Dział	Dział

Pola osoby kontaktowej aplikacji Oracle CRM On Demand	Pola osoby kontaktowej programu Microsoft Outlook	Pola osoby kontaktowej programu Lotus Notes
Opis	Nadwozie	Komentarz
E-mail	Adres e-mail	Adres e-mail
Pan/Pani	Tytuł	Tytuł
Imię (wymagane)	Imię (wymagane)	Imię
Drugie imię	Drugie imię (Jest to pole klucza dla synchronizacji. Jest ono używane do rozpoznawania unikatowości rekordu).	Drugie imię
Nazwisko (wymagane)	Nazwisko (wymagane)	Nazwisko
Telefon służbowy	Numer telefonu służbowego	Telefon biurowy
Numer faksu służbowego	Numer faksu służbowego	Faks biurowy
Numer telefonu komórkowego	Numer telefonu komórkowego	Telefon komórkowy
Nazwa typu stanowiska	Nazwa typu stanowiska	Nazwa typu stanowiska
Prywatne	Prywatne	Prywatne

Pola spotkania aplikacji Oracle CRM On Demand	Pola spotkania programu Microsoft Outlook	Pola spotkania programu Lotus Notes
Opis	Nadwozie	Opis
Godzina zakończenia (tylko część oznaczająca datę) (wymagane)	Data zakończenia	Data zakończenia
Godzina zakończenia (tylko część oznaczająca godzinę) (wymagane)	Godzina zakończenia	Godzina zakończenia

Pola spotkania aplikacji Oracle CRM On Demand	Pola spotkania programu Microsoft Outlook	Pola spotkania programu Lotus Notes
Lokalizacja	Lokalizacja	Lokalizacja
Znacznik "Prywatne"	Znacznik "Prywatne"	Oznaczenie jako prywatne
Godzina rozpoczęcia (tylko część oznaczająca datę) (wymagane)	Data rozpoczęcia (Jest to pole klucza dla synchronizacji. Jest ono używane do rozpoznawania unikatowości rekordu).	Data początkowa
Godzina rozpoczęcia (tylko część oznaczająca godzinę) (wymagane)	Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia
Temat (wymagane)	Temat (Jest to pole klucza dla synchronizacji. Jest ono używane do rozpoznawania unikatowości rekordu).	Temat

Pola zadania aplikacji Oracle CRM On Demand	Pola zadania programu Microsoft Outlook	Pola zadania programu Lotus Notes
Znacznik "Ukończono"	Znacznik "Ukończono"	Ukończono
Opis	Nadwozie	Opis
Termin (wymagane)	Termin	Termin
Priorytet (wymagane)	Priorytet	Priorytet
Prywatne	Prywatne	Oznaczenie jako prywatne
Status	Status	

Pola zadania aplikacji Oracle CRM On Demand	Pola zadania programu Microsoft Outlook	Pola zadania programu Lotus Notes
Temat (wymagane)	Temat (Jest to pole klucza dla synchronizacji. Jest ono używane do rozpoznawania unikatowości rekordu).	Temat

UWAGA: Jeśli pola wymagane nie są wypełnione, podczas synchronizacji rekord nie jest tworzony. Informacje te są odnotowywane w pliku dziennika.

Proces synchronizacji danych użytkownika między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM

Aby rozpocząć synchronizowanie danych między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Sprawdzić, czy aplikacja Oracle CRM On Demand spełnia wymagania systemowe. Więcej informacji o obsługiwanych aplikacjach PIM i ich wersjach znajduje się pod hasłem [Wymagania systemowe aplikacji 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 Pobrać i zainstalować narzędzie Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). Aby można było pobrać narzędzie PIM Sync client i korzystać z niego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "PIM Sync - włączenie dostępu". Jeśli opcja Oracle PIM Sync On Demand nie jest dostępna na stronie "Moja konfiguracja" po kliknięciu na łączu "Dane i narzędzia integracji", należy skontaktować się z administratorem firmy. Więcej informacji na ten temat znajduje się pod hasłem [Instalowanie i odinstalowywanie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand](#) (na stronie 713).
- 3 Skonfigurować ustawienia narzędzia PIM Sync client. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie ustawień synchronizacji w narzędziu PIM Sync Client](#) (zob. "Konfigurowanie ustawień synchronizacji narzędzia PIM Sync Client" na stronie 714).
- 4 Zdefiniować swój profil w narzędziu PIM Sync client. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie ustawień synchronizacji w narzędziu PIM Sync Client](#) (zob. "Konfigurowanie ustawień synchronizacji narzędzia PIM Sync Client" na stronie 714).
- 5 Sprawdzić, w jaki sposób zsynchronizowane dane będą obsługiwane. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie wyników synchronizacji](#) (na stronie 721).
- 6 Wykonać początkową synchronizację. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeprowadzanie początkowej synchronizacji w narzędziu Oracle PIM Sync On Demand](#) (zob. "Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją Oracle PIM Sync On Demand" na stronie 719).

Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją PIM

W celu przeprowadzenia wstępnej synchronizacji między aplikacjami Oracle CRM On Demand i PIM wymagane jest wykonanie następujących czynności, składających się na trzy kroki:

1 Instalowanie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand (informacje na ten temat znajdują się pod hasłem [Instalowanie i odinstalowywanie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand](#) (na stronie 713)).

2 [Konfigurowanie ustawień synchronizacji narzędzia PIM Sync Client](#) (na stronie 714).

UWAGA: Na tym etapie można utworzyć filtry.

3 [Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją Oracle PIM Sync On Demand](#) (na stronie 719)

Podczas synchronizowania danych można użyć filtrów w celu zsynchronizowania podzbioru rekordów na podstawie określonych kryteriów. Jeśli na przykład użytkownik planuje odwiedzić pewien region kraju i chce zsynchronizować rekordy osób kontaktowych dla odwiedzanych województw — lub korzystać tylko z informacji kontaktowych dotyczących najważniejszych klientów — może utworzyć filtry w celu ograniczenia liczby rekordów.

Przed rozpoczęciem:

- Połączyć się z Internetem.
- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle PIM Sync On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 693).
- Wybrać filtr w module PIM Sync client w celu wykluczenia danych prywatnych przed pierwszą synchronizacją; w przeciwnym wypadku rekordy zostaną oznaczone jako prywatne w Oracle CRM On Demand i skasowane w aplikacji PIM.
- Jeśli rekord osoby kontaktowej ma zostać udostępniony różnym użytkownikom aplikacji, a następnie zsynchronizowany z telefonem komórkowym, upewnić się, że jest zaznaczone pole wyboru "Włącz synchr. osób kontaktowych zespołu" (w obszarze "Informacje dodatkowe" preferencji osobistych).
- Jeśli ma zostać utworzony filtr w celu wykluczenia rekordów prywatnych z rekordów dodawanych do aplikacji Oracle CRM On Demand, upewnić się, że jest zaznaczone pole wyboru "Prywatne" (w prawym dolnym rogu szczegółów rekordu) w odniesieniu do zadań osobistych, umówionych spotkań i osób kontaktowych w aplikacji PIM.
- W związku z tym, że dane są odwzorowywane na określone pola w każdej aplikacji, upewnić się, że dane są poprawnie skonfigurowane w odpowiednich polach. Jeśli na przykład użytkownik uwzględni opcję "Kraj" w polu "Województwo" w programie Outlook, nie ma ona odpowiadającej jej opcji na liście rozwijanej w aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego nie zostanie dodana do rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Podczas kolejnych synchronizacji tego typu niezgodność będzie uważana za konflikt.
- Po przeprowadzeniu synchronizacji pomiędzy aplikacjami PIM i Oracle CRM On Demand znaki specjalne, takie jak symbol znaku towarowego lub euro, mogą nie być poprawnie wyświetlane.
- Upewnić się, że strefa czasowa ustawiona w Oracle CRM On Demand odpowiada strefie czasowej ustawionej w aplikacji PIM. Więcej informacji o ustawianiu strefy czasowej w Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 666).

OSTRZEŻENIE: Po zmianie strefy czasowej (np. w celu uzyskania zgodności z innym regionem w trakcie podróży) należy zamknąć moduł PIM Sync client, a następnie ponownie go otworzyć. Zamknięcie i ponowne otwarcie modułu PIM Sync client umożliwia precyzyjną synchronizację godzin ustawionych dla zadań i umówionych spotkań.

Instalowanie i odinstalowywanie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand

Aby można było synchronizować informacje między narzędziem Oracle PIM Sync On Demand a obsługiwaną aplikacją PIM, należy zainstalować narzędzie Oracle PIM Sync On Demand. W tym temacie opisano sposób instalowania i odinstalowywania narzędzia Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

UWAGA: Do instalowania i uruchamiania narzędzia PIM Sync client są potrzebne uprawnienia administratora, które pozwalają na instalowanie oprogramowania na komputerze. Zdalna instalacja narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nie jest obecnie obsługiwana ani certyfikowana przez firmę Oracle.

Jak zainstalować narzędzie Oracle PIM Sync On Demand

- 1 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
- 2 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" znajdującym się na górze każdej strony.
- 3 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 4 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Przeczytać informacje na stronie Oracle PIM Sync On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle PIM Sync On Demand".
- 6 Przeczytać informacje dodatkowe na drugiej stronie Oracle PIM Sync On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle PIM Sync On Demand".
- 7 W wyświetlonym oknie można wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby skopiować plik na dysk twardy i przeprowadzić instalację w trybie offline (zalecane).
 - Nacisnąć przycisk "Otwórz", aby rozpocząć instalację. Do jej kontynuowania jest niezbędne połączenie z Internetem.
- 8 Rozpakować pliki .zip.
- 9 Otworzyć folder, do którego zostały rozpakowane pliki .zip, i kliknąć na pliku Setup.exe w celu uruchomienia kreatora instalacji.
- 10 Postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.

UWAGA: Jeśli na komputerze jest zainstalowana poprzednia wersja narzędzia Oracle PIM Sync On Demand, przed zainstalowaniem nowej wersji należy odinstalować poprzednią wersję.

Jak odinstalować narzędzie Oracle PIM Sync On Demand

- Z menu "Start" wybrać pozycję "Wszystkie programy", "Oracle CRM On Demand", a następnie "Odinstaluj Oracle PIM Sync On Demand".

Konfigurowanie ustawień synchronizacji narzędzia PIM Sync Client

W tym temacie opisano sposób konfiguracji ustawień synchronizacji w narzędziu Oracle PIM Sync On Demand, w tym sposób tworzenia filtrów.

Jak skonfigurować ustawienia synchronizacji, używając kreatora konfiguracji

- 1 Z menu "Start" wybrać pozycję Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, a następnie Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Konfiguracja".
- 3 W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand wpisać nazwę użytkownika i hasło używane przy logowaniu się do aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie nacisnąć przycisk "Konfiguruj aplikację".
- 4 W oknie konfiguracji narzędzia Oracle PIM Sync On Demand wybrać typy rekordów, które mają zostać zsynchronizowane, i nacisnąć przycisk "Kreator konfiguracji".

Zostanie uruchomiony kreator konfiguracji narzędzia Oracle PIM Sync On Demand. Kreator ten służy do konfigurowania wybranego typu rekordów w narzędziu Oracle PIM Sync On Demand z możliwością skonfigurowania wszystkich typów rekordów.
- 5 W oknie aplikacji pulpitu z listy dostępnych aplikacji wybrać typ aplikacji PIM i nacisnąć przycisk "Dalej".
- 6 W oknie wyboru obiektów do synchronizacji wybrać typy informacji, które mają zostać zsynchronizowane, i nacisnąć przycisk "Dalej".
- 7 W oknie "Jak synchronizować" wybrać kierunek synchronizacji danych między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM.

Korzystając z narzędzia Oracle PIM Sync On Demand, można konfigurować kierunek synchronizacji danych na dwa sposoby:

- **Synchronizacja dwukierunkowa.** W przypadku wybrania tej opcji dane są przesyłane w dwóch kierunkach: dane z aplikacji Oracle CRM On Demand są kopiowane do aplikacji PIM, a dane dodane, edytowane lub skasowane w aplikacji PIM są przesyłane do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- **Synchronizacja jednokierunkowa.** W przypadku wybrania tej opcji dane są przesyłane tylko w jednym kierunku, przy czym można wybrać opcję eksportu lub importu. Eksport oznacza przeniesienie danych z aplikacji Oracle CRM On Demand do aplikacji PIM. Import polega na przeniesieniu danych z aplikacji PIM do aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby zastąpić wszystkie dane aplikacji docelowej, należy zaznaczyć pole wyboru "Zamień wszystkie dane w aplikacji docelowej". Ta opcja jest dostępna tylko w przypadku synchronizacji jednokierunkowej.

UWAGA: Po przełączeniu między synchronizacją dwukierunkową i jednokierunkową mechanizm synchronizacji usuwa historię poprzednich synchronizacji i wykonuje nową synchronizację. W tym przypadku mechanizm synchronizacji określa za pomocą pól kluczy, czy podobne rekordy w aplikacjach PIM i Oracle CRM On Demand są tym samym rekordem. Jeśli któreś z tych pól kluczy nie pasują do siebie, mechanizm synchronizacji tworzy nowy rekord w obu aplikacjach. Ten nowy rekord zawiera różnice znalezione podczas nowej synchronizacji, co może skutkować utworzeniem zduplikowanych rekordów w jednej z aplikacji.

- 8** Nacisnąć przycisk "Dalej".
- 9** W oknie "Kiedy synchronizować" wybrać opcję automatycznej lub ręcznej synchronizacji danych między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM, a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".
- 10** W oknie "Opcje spotkań" wybrać profil użytkownika i zakres dat dla aplikacji Oracle CRM On Demand, które mają zostać użyte podczas synchronizacji danych spotkania, a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".
UWAGA: Zaleca się używanie ustawienia domyślnego "Przeńs tylko przyszłe pozycje".
- 11** Wybrać odpowiednie ustawienia, które mają być używane w czasie wymiany danych z aplikacją Oracle CRM On Demand.
UWAGA: Więcej informacji o kryteriach logowania można uzyskać u administratora firmy.
- 12** Nacisnąć przyciski "Dalej" i "Zakończ".

W poniższej procedurze przedstawiono sposób konfigurowania dodatkowych ustawień synchronizacji.

Jak skonfigurować dodatkowe ustawienia synchronizacji

- 1** W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand wpisać nazwę użytkownika i hasło używane przy logowaniu się do aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie nacisnąć przycisk "Konfiguruj aplikację".
- 2** W oknie konfiguracji narzędzia Oracle PIM Sync On Demand wybrać typy rekordów, które mają zostać zsynchronizowane, i nacisnąć przycisk "Ustawienia".
- 3** W oknie ustawień wybrać aplikację pulpitu, z którą ma zostać przeprowadzona synchronizacja, i nacisnąć przycisk "Zaawansowane".
- 4** Na karcie "Jak synchronizować" wybrać kierunek synchronizacji danych między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM.
- 5** Na karcie "Kiedy synchronizować" wybrać opcję automatycznej lub ręcznej synchronizacji danych między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM.
- 6** Na karcie typu informacji (np. na karcie "Spotkania") wybrać następujące opcje:
 - a** W opcji "Potwierdzenia" określić, czy ma być wyświetlane okno dialogowe potwierdzenia z informacją o liczbie skasowanych lub zmodyfikowanych rekordów.
 - b** Wybrać opcję "Rozstrzygnięcie konfliktów" i wybrać sposób rozstrzygnięcia konfliktów.

Konflikt danych występuje, jeśli dwa rekordy zawierają te same wartości w polach kluczy. Więcej informacji o możliwych opcjach znajduje się pod hasłem [Rozstrzygnięcie konfliktów podczas pracy z aplikacjami PIM — informacje podstawowe](#) (na stronie 722).

- c** Wybrać opcję "Filtry", aby ograniczyć zakres synchronizowanych danych. Można zachować opcję domyślną ("Nie wybrano") lub utworzyć nowy filtr na podstawie pól odwzorowanych między aplikacjami Oracle CRM On Demand i PIM.

Więcej informacji o identyfikowaniu pasujących do siebie rekordów znajduje się pod hasłem [Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje](#) (zob. "[Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje podstawowe](#)" na stronie 707).

WAŻNE: Wybranie filtra "Wyklucz dane prywatne" może spowodować, że rekordy prywatne będą kasowane podczas kolejnych synchronizacji. Aby wykluczyć swoje rekordy prywatne, należy utworzyć nowy filtr na podstawie pola "Prywatne" w programie Outlook.

- d** Wybrać opcję "Odwzorowanie folderu", aby określić, które typy informacji i foldery mają być synchronizowane. Naciśnięcie przycisku "Odwzoruj folder" powoduje otwarcie okna "Konfiguracja odwzorowania".
- 7** Na karcie "Oracle CRM On Demand" wprowadzić ustawienia dostępu do synchronizacji danych między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM.
- 8** Naciśnąć przycisk OK w dowolnym momencie, aby zapisać wprowadzone zmiany i powrócić do okna "Ustawienia".
- 9** Naciśnąć przycisk OK, aby powrócić do początkowego okna konfiguracji.
- 10** Powtórzyć kroki 2-9 w odniesieniu do każdego typu rekordu.
- 11** Naciśnąć przycisk "Zamknij", aby zamknąć okno konfiguracji.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób utworzenia filtra.

Jak utworzyć filtr

- 1** Przejsć do okna "Konfiguracja Oracle PIM Sync On Demand":
 - a** W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand wpisać nazwę użytkownika i hasło używane przy logowaniu się do aplikacji Oracle CRM On Demand i naciśnąć przycisk "Konfiguruj aplikację".
 - b** W oknie konfiguracji narzędzia Oracle PIM Sync On Demand zaznaczyć typy informacji, które mają zostać zsynchronizowane, i naciśnąć przycisk "Ustawienia".
 - c** W oknie "Ustawienia" wybrać aplikację PIM, z którą ma zostać przeprowadzona synchronizacja (np. Microsoft Outlook), i naciśnąć przycisk "Zaawansowane".
- 2** Kliknąć na karcie typu informacji, na przykład "Osoby kontaktowe".
- 3** Wybrać opcję "Filtry".
- 4** Naciśnąć przycisk "Nowy".

- 5 Wpisać nazwę filtra (np. "Tylko osoby kontaktowe podmiotu").
 - 6 Skonfigurować warunki filtra:
 - a Nacisnąć przycisk "Pole" i wybrać z listy kategorię (np. "Nazwa firmy").
 - b Wybrać operator (np. "Zaczyna się od").
 - c W razie potrzeby wpisać pierwszą wartość do dopasowania.
Na przykład w przypadku konfigurowania filtra opartego na polu *Nazwa firmy* z warunkiem *zawiera* należy wpisać nazwę pierwszej firmy do wyświetlania w filtrze, na przykład *Oracle*.
 - d Nacisnąć przycisk "Dodaj do listy".
 - e (Opcjonalnie) Powtórzyć opisane kroki w celu dodania dodatkowych wartości lub warunków filtru.
 - 7 Skonfigurować reguły filtru:
 - a Kliknąć na karcie "Reguły".
 - b Wybrać jedną z następujących opcji:
 - Muszą zostać spełnione wszystkie warunki.
 - Musi zostać spełniony co najmniej jeden warunek.
 - c Nacisnąć przycisk OK.
Nowo skonfigurowany filtr będzie zaznaczony na liście.
 - 8 (Opcjonalne) Na liście "Filtry" zaznaczyć pole wyboru "Skasuj z aplikacji Oracle CRM On Demand wszystkie dane nie odpowiadające filtrowi".
Mechanizm synchronizacji pomija te rekordy do momentu spełnienia warunków filtra lub usunięcia czy wyłączenia filtra. Można użyć tego ustawienia, jeśli podczas synchronizacji zostaną wygenerowane zduplikowane rekordy.
 - 9 W oknie "Ustawienia zaawansowane" nacisnąć przycisk OK.
 - 10 Nacisnąć przycisk OK, aby powrócić do początkowego okna konfiguracji.
 - 11 Nacisnąć przycisk "Zamknij", aby zamknąć okno konfiguracji.
 - 12 Aby zastosować utworzony filtr i rozpocząć proces synchronizacji, nacisnąć przycisk "Synchronizuj".
Jeśli nie wybrano filtrów, zsynchronizowane zostają wszystkie rekordy. Można wybrać tylko jeden filtr dla każdego typu informacji, jednak ten filtr może mieć wiele warunków.
- Uwaga:** Filtry są oceniane i stosowane w odniesieniu do rekordów pochodzących z aplikacji PIM i z aplikacji Oracle CRM On Demand, dlatego do celów filtrowania można używać tylko pól odwzorowanych, a synchronizacji między aplikacjami podlegają tylko rekordy spełniające zdefiniowane kryteria.

Administrowanie narzędziem Oracle PIM Sync On Demand — informacje podstawowe

Administratorzy firmy mogą skonfigurować następujące ustawienia narzędzia Oracle PIM Sync On Demand za pomocą strony "Profil firmy" w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- URL pobierania alternatywnego klienta PIM Sync
- PIM Sync — wyłączenie dostępu do strony pobierania narzędzia
- PIM Sync — wyłączenie rozszerzonego powiązania z podmiotami
- PIM Sync — wyłączenie powiązania z podmiotami

Więcej informacji na temat tych ustawień i strony "Profil firmy" znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

Definiowanie terminu sesji synchronizacji

W zależności od konfiguracji Oracle CRM On Demand może wykonywać sesje synchronizacji automatycznie lub po naciśnięciu przycisku "Synchronizacja".

Jak skonfigurować automatyczne przeprowadzanie sesji synchronizacji

- 1 Z menu "Start" wybrać Oracle CRM On Demand, a następnie Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Konfiguracja".
- 3 Nacisnąć przycisk "Ustawienia aplikacji".
- 4 W oknie konfiguracji Oracle PIM Sync On Demand kliknąć na ikonie "Ustawienia".
- 5 W oknie "Ustawienia" nacisnąć przycisk "Zaawansowane".
- 6 W oknie "Zaawansowane" wybrać kartę "Terminy synchronizacji".
- 7 Wybrać ustawienia synchronizacji zgodnie z własnymi wymaganiami na podstawie poniższych informacji.
 - **Częstotliwość synchronizacji w minutach.** Wybrać opcję "Co" i przy użyciu strzałek w górę i w dół ustawić odstępy czasu. Wymagane odstępy czasu można także wpisać ręcznie w polach czasu. Domyślne ustawienie tej opcji: "Co 30 minut".
 - **Częstotliwość synchronizacji w dniach.** Wybrać opcję "Co" i przy użyciu strzałek w górę i w dół określić dzień, dzień tygodnia, dzień weekendu, tydzień i miesiąc. Przy użyciu strzałek w górę i w dół określić godzinę synchronizacji w przypadku danego odstępu.
- 8 Nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Niektóre aplikacje PIM wymagają nazwy użytkownika i hasła. Jeśli nazwa użytkownika i hasło nie są wprowadzane automatycznie, automatyczne wykonywanie synchronizacji nie będzie możliwe.

Procedura ręcznego przeprowadzania sesji synchronizacji jest opisana poniżej.

Jak ręcznie przeprowadzić sesję synchronizacji

- 1 Z menu "Start" wybrać Oracle CRM On Demand, a następnie Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Konfiguracja".
- 3 Nacisnąć przycisk "Ustawienia aplikacji".
- 4 W oknie konfiguracji Oracle PIM Sync On Demand kliknąć na ikonie "Ustawienia".
- 5 W oknie "Ustawienia" nacisnąć przycisk "Zaawansowane".
- 6 W oknie "Zaawansowane" wybrać kartę "Terminy synchronizacji".
- 7 Nacisnąć przycisk "Synchronizuj tylko po naciśnięciu przycisku Synchronizacja".
- 8 Usunąć zaznaczenie wszystkich zautomatyzowanych opcji synchronizacji.
- 9 Nacisnąć przycisk OK.

Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją Oracle PIM Sync On Demand

W tym temacie opisano sposób przeprowadzania początkowej synchronizacji z aplikacją Oracle PIM Sync On Demand.

Jak przeprowadzić początkową synchronizację

- 1 Z menu "Start" wybrać Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, a następnie Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 W oknie aplikacji Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Synchronizuj teraz".

Dla każdego typu rekordu zostanie wyświetlone okno potwierdzenia z wykazem zmian dokonanych w rekordach danego typu. Można przejrzeć zmiany, anulować synchronizację bądź zaakceptować zmiany w celu ukończenia procesu synchronizacji.

Zmianie ustawień synchronizacji

Ustawienia synchronizacji można zmienić przed przystąpieniem do synchronizowania danych. Stwierdzając na przykład, że synchronizacja zajmuje zbyt wiele czasu, można ograniczyć zbiór danych synchronizowanych w trakcie jednej sesji.

Przed rozpoczęciem. Połączyć się z Internetem.

Jak zmienić ustawienia synchronizacji

- 1 Z menu "Start" wybrać Oracle CRM On Demand, a następnie Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Konfiguracja".
- 3 Aby zmienić swoją nazwę użytkownika i swoje hasło, wpisać nowe dane w oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 W oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Konfiguracja aplikacji".
- 5 W oknie "Konfiguracja Oracle PIM Sync On Demand" wybrać typ rekordu, którego ustawienia będą zmieniane, po czym wprowadzić nowe ustawienia opcji.
Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją PIM](#) (na stronie 712).
- 6 W oknie Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przeprowadzanie dodatkowych sesji synchronizacji

Rekordy należy synchronizować zawsze po aktualizacji, dodaniu lub skasowaniu osób kontaktowych, zadań lub umówionych spotkań. W tym celu trzeba mieć połączenie z Internetem, lecz nie trzeba się logować do Oracle CRM On Demand.

OSTRZEŻENIE: Po zmianie strefy czasowej (np. po ustawieniu zegara w komputerze zgodnie z inną strefą czasową w trakcie podróży) należy zamknąć aplikację Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client), a następnie ponownie ją otworzyć. Zamknięcie i ponowne otwarcie aplikacji PIM Sync client umożliwia precyzyjną synchronizację godzin ustawionych dla zadań i umówionych spotkań.

Przed rozpoczęciem. Połączyć się z Internetem.

Jak przeprowadzić dodatkową sesję synchronizacji

- 1 Z menu "Start" wybrać Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, a następnie Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Aby zsynchronizować skonfigurowane typy rekordów i wnioski, w oknie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand nacisnąć przycisk "Synchronizuj teraz".
Przycisk "Synchronizuj teraz" staje się aktywny po przeprowadzeniu konfiguracji.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zamknij".
Po zakończeniu synchronizacji przy każdym typie rekordu pojawia się pole zatwierdzenia, w którym wyszczególnione są zmiany dotyczące każdego typu rekordu. Użytkownik może przejrzeć i zaakceptować zmiany lub anulować synchronizację.

Przeglądanie wyników synchronizacji

Po zakończeniu procesu synchronizacji pojawia się wezwanie do potwierdzenia wyników. Można także przejrzeć ostatnie wyniki — w tym celu po ukończonej synchronizacji należy otworzyć pliki dzienników:

- W jednym pliku dziennika są rejestrowane błędy, ostrzeżenia oraz zmiany wysokiego poziomu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Plik ten znajduje się na serwerze i jest dostępny za pośrednictwem aplikacji Oracle CRM On Demand.
- W pozostałych plikach dziennika są zapisywane zmiany dokonane w programie Microsoft Outlook lub programie Lotus Notes na poziomie szczegółowym. Pliki są zapisywane na komputerze użytkownika.

Pliki dzienników są zastępowane nowymi podczas każdej sesji synchronizacji; dlatego zawierają tylko informacje dotyczące najnowszej synchronizacji.

Jak przejrzeć wyniki synchronizacji dla Oracle CRM On Demand

- 1 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
- 2 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" znajdującym się na górze każdej strony.
- 3 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 4 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Na stronie Oracle PIM Sync On Demand kliknąć na łączu "Wyświetl dziennik synchronizacji".
- 6 Zapisać plik lub od razu go otworzyć.

Nazwa domyślna pliku to `pim_sync_log.txt`.

Poniższa procedura odnosi się do przeglądania wyników synchronizacji uzyskanych dla programu Microsoft Outlook lub Lotus Notes.

Jak przejrzeć wyniki synchronizacji dla programu Microsoft Outlook lub Lotus Notes

- W swoim komputerze otworzyć następujące pliki:
 - PTrace.log: `C:\Documents and Settings\<użytkownik_windows>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations`
 - PushSyncStatus.log: `C:\Documents and Settings\<użytkownik_windows>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations`
 - Dzienniki synchronizacji użytkowników: `C:\Documents and Settings\<użytkownik_windows>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<ID logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand>`
 - `pim_sync_log_Appointments.log`
 - `pim_sync_log_Contacts.log`
 - `pim_sync_log_ToDo's.log`

Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z aplikacjami PIM — informacje podstawowe

Konflikty występują na poziomie pola w przypadku, gdy to samo pole w tym samym rekordzie zostanie zaktualizowane w Oracle CRM On Demand i w aplikacji PIM. Jeśli na przykład adres e-mail zaktualizowano w Oracle CRM On Demand i jednocześnie w aplikacji PIM, ten konflikt zostanie rozpoznany podczas synchronizacji.

Opcje rozstrzygania konfliktów:

- Dodaj wszystkie kolidujące elementy

Powoduje dodanie nowego rekordu do każdego systemu zawierającego odwzorowane wartości z rekordu w innym systemie. Pierwotne kolidujące ze sobą rekordy pozostają niezmienione.

Normalnie w przypadku wybrania opcji "Dodaj wszystkie kolidujące elementy" konflikt danych powoduje, że kolidujące rekordy są dodawane do każdego systemu. Jeśli jednak jakieś pole tekstowe zostanie zmienione w obu systemach i tekst w jednym polu będzie obciętą wersją tekstu w drugim polu, krótszy tekst zostanie zastąpiony dłuższym.

- Zignoruj wszystkie kolidujące elementy

Konflikt jest ignorowany. W żadnym systemie nie są wprowadzane zmiany.

- Powiadom mnie o występujących konfliktach (opcja domyślna)

Użytkownik jest powiadamiany o występujących konfliktach. System wyświetla okno zawierające szczegółowe informacje o każdym wykrytym konflikcie i przedstawia opcje ich rozstrzygnięcia.

- Priorytet ma Oracle CRM On Demand

Tej opcji należy użyć w przypadku pewności, że Oracle CRM On Demand zawiera najbardziej aktualne dane.

- Priorytet ma program MS Outlook lub priorytet ma program Lotus Notes

Tej opcji należy użyć w przypadku pewności, że aplikacja PIM zawiera najbardziej aktualne dane.

W przypadku zaakceptowania domyślnego ustawienia rozstrzygania konfliktów (powiadamianie) użytkownik jest informowany, w jaki sposób może sobie poradzić z poszczególnymi konfliktami rekordów. Po rozstrzygnięciu konfliktów synchronizacja jest kontynuowana.

Podczas zautomatyzowanej synchronizacji nie są wyświetlane żadne komunikaty. Po zakończeniu synchronizacji użytkownik jest powiadamiany przez wyświetlenie etykiety narzędziowej obok ikony narzędzia Oracle PIM Sync On Demand na pasku zadań.

UWAGA: Podczas synchronizacji nakładające się umówione spotkania nie są traktowane jak konflikty danych.

Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) i Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) to moduły umożliwiające dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes do Oracle CRM On Demand. Te wiadomości e-mail stają się historią wszystkich kontaktów użytkownika z podmiotami i są dostępne dla całego zespołu sprzedaży.

Dodając wiadomości e-mail (już otrzymane lub wychodzące) do aplikacji, można:

- Dodać wiadomość e-mail jako rekord zadania (działania wykonanego) połączonego z rekordem Podmiot, Osoba kontaktowa, Namiar, Możliwość lub Serwis w Oracle CRM On Demand.
- Dodać do Oracle CRM On Demand odbiorców wiadomości e-mail jako osoby kontaktowe, namiary, możliwości lub zlecenia obsługi.
- Utworzyć dalsze zadania lub umówione spotkania na podstawie wiadomości e-mail w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Zaktualizować rekordy Oracle CRM On Demand, np. dodać nowe adresy e-mail, bezpośrednio z poziomu programu Outlook lub Notes.
- Przeszukać Oracle CRM On Demand w celu znalezienia informacji o odbiorcach (tylko moduł Outlook Email Integration client).

Aby korzystać z modułu Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client, należy zainstalować go na laptopie lub komputerze stacjonarnym.

UWAGA: Aby można było korzystać z modułu Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Outlook/Notes - integracja poczty elektronicznej".

Instalowanie modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand

Aby zainstalować moduł Outlook Email Integration client, należy pobrać i uruchomić program instalacyjny, który uruchamia kreator InstallShield. Kreator ten tworzy wtyczkę do programu Outlook, która dodaje następujące ikony lub etykiety do paska narzędzi programu Outlook:

- Dodaj do CRM On Demand. Ten element pojawia się na pasku narzędzi skrzynki odbiorczej.
- Wyślij i dodaj do CRM On Demand. Ten element pojawia się na pasku narzędzi okna wiadomości.
- CRM On Demand - znajdź. Ta ikona pojawia się na pasku narzędzi okna wiadomości.

Przed rozpoczęciem instalacji modułu Outlook Email Integration client należy:

- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 693).
- W przypadku korzystania z programu Microsoft Outlook 2003 upewnić się, że jako domyślny edytor wiadomości e-mail nie jest wybrany program Microsoft Word. Aby to sprawdzić, należy kliknąć na menu "Narzędzia" z paska menu programu Outlook i wybrać polecenie "Opcje". Na karcie "Format poczty" usunąć zaznaczenie pola wyboru "Użyj programu Microsoft Word do edytowania wiadomości e-mail".

Jak zainstalować moduł Outlook Email Integration client

- 1** Zamknąć program Microsoft Outlook i wszystkie jego otwarte okna.
- 2** Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
- 3** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" znajdującym się na górze każdej strony.
- 4** Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 5** Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6** Przeczytać informacje na stronie Oracle Outlook Email Integration On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 7** Przeczytać informacje dodatkowe na drugiej stronie Oracle Outlook Email Integration On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 8** W tym oknie można:
 - Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby skopiować plik Oracle_OEI_OnDemand.exe na dysk twardy i przeprowadzić instalację w trybie offline (zalecane).
 - Nacisnąć przycisk "Uruchom", aby rozpocząć instalację. Do jej kontynuowania jest niezbędne połączenie z Internetem.
- 9** Postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.

Instalowanie modułu Oracle Notes Email Integration On Demand

Integracja poczty elektronicznej programu Lotus Notes z aplikacją Oracle CRM On Demand jest procesem składającym się z dwóch kroków:

- Zmodyfikowanie szablonu Lotus Notes
- Zainstalowanie modułu Notes Email Integration client na komputerze użytkownika

Zmodyfikowanie szablonu Lotus Notes

Szablon Lotus Notes powinien zostać zmodyfikowany na poziomie firmy przez administratora programu Lotus Notes w celu uwidocznienia koniecznego kodu i elementów interfejsu użytkownika zapewniających integrację z modułem Notes Email Integration client.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób pobrania plików modułu Oracle Notes Email Integration On Demand.

Jak pobrać pliki modułu Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1** Kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" (w prawym górnym rogu dowolnej strony) w celu zalogowania się do serwisu My Oracle Support.

Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba się zarejestrować jako nowy użytkownik.

- 2 Na stronie serwisu My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", a następnie kliknąć na odpowiednim łączu w celu pobrania plików modułu Oracle Notes Email Integration On Demand dla używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Instalowanie modułu Notes Email Integration Client

Aby zainstalować moduł Notes Email Integration client, należy uruchomić program instalacyjny, który uruchamia kreator InstallShield. Kreator ten instaluje i rejestruje moduł Notes Email Integration client, który dodaje następujące przyciski do widoków folderów i notatek programu Lotus Notes:

- Dodaj do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten przycisk pojawia się w widokach folderów skrzynki odbiorczej i wysłanych elementów.
- Wyślij i dodaj do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten przycisk pojawia się w widokach nowej notatki i odpowiedzi na notatkę.

Przed rozpoczęciem instalacji modułu Notes Email Integration client należy:

- W module Notes Email Integration client wykorzystywany jest serwer routingu służący do dynamicznego pobierania adresu URL wystąpienia użytkownika. Należy się upewnić, czy posiadany router jest skonfigurowany w sposób umożliwiający współpracę z instalacją modułu Notes Email Integration client. W celu uzyskania dodatkowych informacji proszę skontaktować się z działem opieki nad klientem.
- Zapytać administratora aplikacji Oracle CRM On Demand, czy w firmie jest włączony moduł Notes Email Integration client. Aby moduł Notes Email Integration client mógł działać, administrator programu Lotus Notes w firmie musi dokonać odpowiednich modyfikacji w szablonie Lotus Notes.

OSTRZEŻENIE: Nie należy podejmować próby zainstalowania modułu Notes Email Integration client, nie mając pewności, że jest on włączony w firmie. Po takiej próbie moduł Notes Email Integration client musiałby zostać odinstalowany i zainstalowany ponownie, zanim mógłby działać.

- Aby pobrać pakiet instalacyjny modułu Notes Email Integration client, kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" (w prawym górnym rogu dowolnej strony) w celu otwarcia strony centrum szkoleń i asysty. Na tej stronie kliknąć na łączu "Baza wiedzy i szkolenia", po czym zalogować się do serwisu My Oracle Support. Na stronie serwisu My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", a następnie pobrać pakiet instalacyjny.
- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Notes Email Integration On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 693).

Jak zainstalować moduł Notes Email Integration client

- 1 Zamknąć program Lotus Notes i wszystkie jego otwarte okna.
- 2 Uzyskać od administratora aplikacji Oracle CRM On Demand plik instalacyjny modułu Notes Email Integration client i zapisać go na komputerze.
- 3 Uruchomić z komputera plik instalacyjny i postępować zgodnie z instrukcjami w celu przeprowadzenia instalacji.

Odinstalowywanie modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand lub Oracle Notes Email Integration On Demand

Moduł Oracle Outlook Email Integration On Demand lub Oracle Notes Email Integration On Demand można odinstalować w dowolnym momencie za pomocą narzędzia "Dodaj/Usuń programy" systemu Microsoft Windows.

Dodawanie wiadomości e-mail do Oracle CRM On Demand

W przypadku dodawania wiadomości e-mail do aplikacji Oracle CRM On Demand łączny rozmiar wiadomości i załącznika nie może przekraczać 5 megabajtów (MB). Moduły Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand nie obsługują załączników w postaci plików skompresowanych, na przykład zip, rar, 7z, cab itd.

UWAGA: Podczas otwierania lub tworzenia wiadomości e-mail w programie Outlook 2007 przyciski aplikacji CRM On Demand pojawiają się na Wstążce w grupie "CRM On Demand" na karcie "Wiadomość".

Jak dodać wiadomość e-mail

- 1 Zaznaczyć lub otworzyć wiadomość e-mail, która ma zostać dodana do Oracle CRM On Demand.
- 2 W programie Microsoft Outlook nacisnąć przycisk "Dodaj do CRM On Demand". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Dodaj do Oracle".
- 3 W oknie logowania wprowadzić adres e-mail i hasło używane normalnie przy logowaniu się do Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Wystarczy jednokrotne logowanie dla każdej sesji programu Outlook lub Notes; nie trzeba logować się ponownie do momentu zamknięcia programu Outlook lub Notes. Ze względów bezpieczeństwa dane przesyłane między aplikacją Oracle CRM On Demand a modułem Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client są zawsze szyfrowane.

- 4 Aby podczas tej sesji automatycznie połączyć wiadomości e-mail z nazwiskami osób kontaktowych w polach "Do", "DW" i "Od", należy wybrać wartość "Tak" dla opcji "Automatyczne wiązanie".

W przypadku korzystania z automatycznego wiązania aplikacja wyszukuje wiadomości e-mail w Oracle CRM On Demand i automatycznie dodaje je jako wykonane zadania. Jeśli odpowiednia wiadomość nie zostanie znaleziona, pojawia się okno umożliwiające ręczne wyszukanie wiadomości e-mail i połączenie jej z rekordami.

- 5 Nacisnąć przycisk "Zaloguj".

Aplikacja wyszukuje rekordy w Oracle CRM On Demand i wyświetla wyniki w oknie "Tworzenie zadania", zgodnie z opisem w poniższej tabeli.

Obszar	Rekordy w obszarze
--------	--------------------

Obszar	Rekordy w obszarze
Wybrane rekordy	<p>Początkowo w tym obszarze są wyświetlane rekordy osób kontaktowych, których adresy e-mail w Oracle CRM On Demand pasują do adresów w polach "Do", "DW" i "Od" w wiadomościach e-mail.</p> <p>Do obszaru "Wybrane rekordy" można przenosić rekordy z innych obszarów w tym oknie. Naciśnięcie przycisku "Zapisz" w tym oknie powoduje, że aplikacja zapisuje wiadomość e-mail we wszystkich rekordach w tym obszarze oraz w powiązanych z nimi rekordach osób kontaktowych.</p> <p>UWAGA: Osoba kontaktowa musi mieć powiązany z nią rekord podmiotu, aby wiadomość e-mail została w nim zapisana.</p>
Nieznalezieni odbiorcy wiadomości e-mail	W tym obszarze są wyświetlane nazwy pojawiające się w polach "Do" lub "DW" w wiadomości e-mail, których nie można odwzorować na istniejące osoby kontaktowe w Oracle CRM On Demand.
Powiązane rekordy	W tym obszarze są wyświetlane rekordy z Oracle CRM On Demand, które są powiązane z rekordami osób kontaktowych odpowiadających odbiorcom wiadomości e-mail (np. rekordy możliwości).

6 W oknie dialogowym "Tworzenie zadania" można wykonać następujące czynności:

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Dodać dalsze zadania lub umówione spotkania do Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 W obszarze "Opcje po zapisaniu" zaznaczyć pole wyboru "Utwórz nowe zadanie" lub "Utwórz nowe umówione spotkanie". 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowe zadanie" lub "Nowe umówione spotkanie" i zapisać rekord.
Dodać nową możliwość lub zlecenie obsługi powiązane z odbiorcą wiadomości e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 W obszarze "Wybrane rekordy" kliknąć prawym przyciskiem myszy na nazwie odbiorcy wiadomości e-mail. 2 Wybrać polecenie "Dodaj nową możliwość do On Demand" lub "Dodaj nowe zlecenie obsługi do On Demand". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowa możliwość" lub "Nowe zlecenie obsługi".

	<p>4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p>
Dodać odbiorcę wiadomości e-mail jako osobę kontaktową lub namiar	<p>1 W obszarze "Nieznalezieni odbiorcy wiadomości e-mail" kliknąć prawym przyciskiem myszy na nazwie adresata wiadomości e-mail.</p> <p>2 Wybrać polecenie "Dodaj do On Demand" (w przypadku nowego rekordu osoby kontaktowej) lub "Dodaj nowy namiar do On Demand" (w przypadku nowego rekordu namiaru).</p> <p>3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowa osoba kontaktowa" lub "Nowy namiar".</p> <p>4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Nazwa odbiorcy wiadomości e-mail zostanie przeniesiona do obszaru "Wybrane rekordy" w tym oknie.</p>
Dodać wiadomość e-mail jako wykonane zadanie	<p>1 Upewnić się, że rekord jest wyświetlany w obszarze "Wybrane rekordy".</p> <p>2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Wiadomość e-mail zostanie zapisana jako wykonane zadanie powiązane ze wszystkimi rekordami w obszarze "Wybrane rekordy" oraz z podmiotami powiązanymi z tymi rekordami. Są używane wartości domyślne wyświetlane w obszarze "Szczegóły działania", o ile nie zostaną zaktualizowane.</p>
Powiązać wiadomość e-mail z innym rekordem	<p>1 W oknie "Tworzenie zadania" kliknąć dwukrotnie na dowolnym znalezionym rekordzie w celu przeniesienia go do obszaru "Wybrane rekordy".</p> <p>2 (Opcjonalnie) Zaktualizować ustawienia domyślne w obszarze "Szczegóły działania".</p> <p>3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Wiadomość e-mail zostanie zapisana jako zadanie powiązane z wybranymi rekordami, z użyciem wartości wyświetlanych w obszarze "Szczegóły</p>

	działania".
Usunąć rekord z obszaru "Wybrane rekordy"	<ul style="list-style-type: none"> Kliknąć dwukrotnie na rekordzie. Rekord zostanie przeniesiony na lewą stronę okna, co oznacza, że przestanie on być powiązany z daną wiadomością e-mail.
Wyszukać w Oracle CRM On Demand dodatkowe osoby kontaktowe, podmioty, możliwości, namiary lub zlecenia obsługi	<ol style="list-style-type: none"> Z listy rozwijanej "Wyszukaj" wybrać typ rekordu. Wprowadzić nazwę, która ma zostać wyszukana. Nacisnąć przycisk "Prześlij". Rekord odpowiadający wprowadzonej nazwie pojawi się w obszarze "Wyniki wyszukiwania".
Zaktualizować rekord	<ol style="list-style-type: none"> Kliknąć prawym przyciskiem myszy na rekordzie. Wybrać polecenie "Edytuj". Zaktualizować informacje w formularzu "Edycja". Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Zaktualizować adres e-mail w Oracle CRM On Demand z poziomu danej wiadomości e-mail	<ol style="list-style-type: none"> W obszarze "Wyniki wyszukiwania" kliknąć prawym przyciskiem myszy na rekordzie. Wybrać polecenie "Powiąż adres e-mail". W oknie "Wiązanie osoby kontaktowej z odbiorcą" wybrać z listy rozwijanej zaktualizowany adres e-mail". Nacisnąć przycisk "Zapisz". Nowy adres e-mail pojawi się w rekordzie osoby kontaktowej.
Przejrzeć informacje o rekordzie, takie jak nazwa rekordu, adres e-mail i nazwy rekordów powiązanych	<ul style="list-style-type: none"> Zatrzymać wskaźnik myszy na rekordzie i poczekać, aż pojawi się etykieta narzędzia z tymi informacjami.

Jak wysłać wiadomość e-mail i dodać ją do Oracle CRM On Demand

- 1** W programie Microsoft Outlook nacisnąć na pasku narzędzi przycisk "Nowy". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Nowa notatka" lub "Odpowiedz".
- 2** (Opcjonalnie) Dodać odbiorców wiadomości e-mail z rekordów "Osoby kontaktowe" w Oracle CRM On Demand:
 - a** W oknie wiadomości wprowadzić nazwę w polu "CRM On Demand - znajdź".
 - b** Nacisnąć klawisz "Enter".

Zostanie wyświetlone okno zawierające listę osób kontaktowych znalezionych w Oracle CRM On Demand.
 - c** Wybrać jedną z następujących opcji: Do, DW lub UDW.
 - d** Nacisnąć przycisk "Wybierz".
- 3** Wprowadzić dodatkowe informacje, jak przy normalnym wysyłaniu wiadomości e-mail.
- 4** W programie Microsoft Outlook nacisnąć przycisk "Wyślij i dodaj do CRM On Demand". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Wyślij i dodaj do Oracle".

Po naciśnięciu, w wyświetlanym oknie, przycisku "Zapisz" wiadomość e-mail zostanie wysłana do wybranych odbiorców i zapisana zgodnie z informacjami w oknie "Tworzenie zadania".

Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office

Moduł Oracle CRM On Demand Integration for Office zawiera następujące pliki szablonów do pobrania:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Kreator segmentacji

Te pliki szablonów wstawiają specjalne paski narzędzi do programów Microsoft Word i Microsoft Excel. Za pomocą tych pasków narzędzi można operować danymi Oracle CRM On Demand w programie Microsoft Word lub Excel w celu tworzenia poczty bezpośredniej, grupowych wiadomości e-mail, odświeżalnych raportów offline oraz list osób kontaktowych (zwanymi segmentami) do wykorzystania w kampaniach marketingowych.

Sposoby korzystania z szablonów modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office opisano w:

- [Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 731). Opis paska narzędzi On Demand Integration programu Microsoft Word. Zawiera informacje dotyczące poprawnego otwierania szablonów Mail Merge for Word oraz sposobu tworzenia poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail w programie Microsoft Word przy użyciu danych z Oracle CRM On Demand.
- [Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel](#) (na stronie 736). Opis paska narzędzi On Demand Integration programu Microsoft Excel. Zawiera podstawowe informacje dotyczące korzystania z szablonu

Reports and Analysis for Excel oraz sposobu uruchamiania istniejących i tworzenia nowych raportów za pomocą tego szablonu.

- [Korzystanie z Kreatora segmentacji](#) (na stronie 740). Opis paska narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" programu Microsoft Excel. Zawiera podstawowe informacje dotyczące typów segmentów oraz sposobu tworzenia, wysyłania i eksportowania segmentów.

UWAGA: Aby można było korzystać z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office, administrator musi włączyć usługi internetowe w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Sieci, w których są wykorzystywane uwierzytelnione serwery proxy, nie są obsługiwane.

Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word

Za pomocą składnika Mail Merge for Word można pobierać dane aplikacji Oracle CRM On Demand do programu Microsoft Word w celu tworzenia poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail. Najpierw jednak należy skonfigurować szablony Mail Merge for Word.

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Pobieranie szablonu Mail Merge for Word](#) (na stronie 732)
- [Tworzenie szablonów Mail Merge for Word](#) (na stronie 733)
- [Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 734)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe](#) (na stronie 731)

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe

Składnik Mail Merge for Word zawiera pasek narzędzi On Demand Integration, który służy do tworzenia korespondencji seryjnej przy użyciu danych Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 pasek narzędzi On Demand Integration jest dostępny na karcie "Dodatki". Aby wyświetlić opcje paska narzędzi On Demand Integration, należy kliknąć na karcie "Dodatki".

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne na pasku narzędzi On Demand Integration składnika Mail Merge for Word.

Opcja paska narzędzi	Opis
----------------------	------

Opcja paska narzędzi	Opis
1. Pobierz dane On Demand	Umożliwia zalogowanie się do Oracle CRM On Demand i pobranie danych do programu Microsoft Word. Możliwe opcje: Osoby kontaktowe, Namiary, Podmioty, Możliwości, Zlecenia SR i Użyj zapisanej listy. Opcja "Użyj zapisanej listy" pozwala na wybranie istniejącego źródła danych, przechowywanego jako lista na danym komputerze.
2. Uszczegółowienie odbiorców	Umożliwia wybranie, spośród pobranych danych, tych odbiorców, z którymi ma być prowadzona korespondencja.
3. Uszczegółowienie wiadomości	Zawiera następujące opcje: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tekst automatyczny. Umożliwia wstawianie do wiadomości uprzednio określonych pól. Za pomocą opcji "Tekst automatyczny" można na przykład wstawiać do każdej wiadomości wiersz zamykający. ■ Wstaw pole Oracle. Umożliwia wstawianie do wiadomości pól z rekordu Oracle CRM On Demand. Można na przykład wstawiać pole imienia i nazwiska (Full_Name) w wierszu pozdrowienia każdej wiadomości.
4. Podgląd	Umożliwia wyświetlenie podglądu każdej wiadomości. Do przewijania treści wiadomości można używać strzałek.
5. Wydrukuj lub wyślij wiadomość	Umożliwia połączenie danych w szablon i ich wydrukowanie, ich połączenie w osobny dokument programu Word lub połączenie w pojedynczo adresowane wiadomości e-mail i wysłanie.
6. Zarejestruj jako działanie On Demand	Umożliwia utworzenie w Oracle CRM On Demand działania jako rekordu korespondencji. To pojedyncze działanie jest kojarzone z poszczególnymi odbiorcami wiadomości. Tekst wysłanego szablonu jest automatycznie wstawiany do opisu działania.

Pobieranie szablonu Mail Merge for Word

Szablon Mail Merge for Word powoduje dodanie paska narzędzi On Demand Integration do programu Microsoft Word. Procedura pobierania tego szablonu jest opisana poniżej.

Jak pobrać szablon Mail Merge for Word

- 1 Kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" znajdującym się w górnej części okna aplikacji Oracle CRM On Demand i zalogować się do serwisu My Oracle Support.

Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba się zarejestrować jako nowy użytkownik.

- 2 Na stronie bazy wiedzy serwisu My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", następnie kliknąć na odpowiednim łączu w celu pobrania szablonu Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu.

Tworzenie szablonów Mail Merge for Word

Pasek narzędzi składnika Mail Merge for Word (pasek narzędzi On Demand Integration) jest dołączany do każdego pliku szablonu. W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia szablonu Mail Merge for Word za pomocą paska narzędzi On Demand Integration. Używanie tego paska narzędzi do tworzenia szablonów Mail Merge for Word pozwala zapewnić, że dane Oracle CRM On Demand będą obsługiwały spersonalizowane dane osadzone w szablonie.

Otwieranie szablonów Mail Merge for Word — informacje podstawowe

Aby mieć pewność, że składnik Mail Merge for Word będzie dołączany do każdego tworzonego lub modyfikowanego szablonu, należy zawsze otwierać oryginalne pliki szablonów. To, czy otworzono oryginalny plik szablonu, można sprawdzić na pasku tytułu. Tytuł dokumentu musi mieć rozszerzenie nazwy pliku .dot.

UWAGA: Nie należy otwierać pliku za pomocą dwukrotnego kliknięcia, ponieważ powoduje to otwarcie nowego dokumentu programu Word opartego na pliku szablonu. W przypadku zapisania jakichkolwiek zmian w tym trybie zapisywany jest zwykły dokument programu Word, do którego nie jest dołączony pasek narzędzi On Demand Integration.

Jak tworzyć lub modyfikować szablony Mail Merge for Word

- 1 Kliknąć prawym przyciskiem myszy na pobranym i zapisanym lokalnie szablonie Mail Merge for Word, po czym wybrać polecenie "Otwórz".
Plik zostanie otwarty w programie Microsoft Word.
- 2 Utworzyć typową korespondencję, korzystając z paska narzędzi On Demand Integration i funkcji programu Word.
Można uszczegółowić odbiorców, wstawić pola Oracle CRM On Demand, wyświetlić podgląd itp. Szczegółowe informacje dotyczące tworzenia korespondencji przy użyciu tego paska narzędzi są dostępne pod hasłem [Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 734).
- 3 Przed zapisaniem szablonu należy odłączyć od niego źródło danych w następujący sposób:
 - a Nacisnąć przycisk "Ustawienia głównego dokumentu" na pasku narzędzi "Korespondencja seryjna" programu Microsoft Word.
 - b W oknie dialogowym "Typ dokumentu głównego" zaznaczyć przycisk radiowy "Zwykły dokument programu Word".

UWAGA: Jeśli pasek narzędzi "Korespondencja seryjna" programu Microsoft Word jest niewidoczny, należy go wyświetlić, klikając menu "Widok" na pasku menu programu Word, a

następnie klikając kolejno polecenia "Paski narzędzi" i "Korespondencja seryjna". W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 należy kliknąć na karcie "Korespondencja" i nacisnąć przycisk "Rozpocznij koresp. ser."

OSTRZEŻENIE: W przypadku zapisania i opublikowania szablonu przed odłączeniem źródła danych plik przy każdym jego użyciu będzie próbował połączyć się ze źródłem danych na komputerze lokalnym.

4 Należy wykonać jedną z następujących czynności:

- W przypadku zapisywania nowego szablonu wybrać menu "Plik", a następnie polecenie "Zapisz jako".
- W przypadku zapisywania zmian w istniejącym szablonie wybrać menu "Plik", a następnie polecenie "Zapisz".

Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word

Korzystając ze składnika Mail Merge for Word, można pobrać dane Oracle CRM On Demand i połączyć je z dokumentem programu Word. W poniższej procedurze użyto jako przykładu opcji "Osoby kontaktowe", ale korespondencję seryjną można również tworzyć przy użyciu danych Oracle CRM On Demand z grup Namiary, Podmioty, Możliwości i Zlecenia SR lub przy użyciu zapisanej lokalnie listy odbiorców.

UWAGA: Maksymalna liczba rekordów, które można pobrać, wynosi 4000.

Jak utworzyć pocztę bezpośrednią lub grupowe wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word

- 1 Otworzyć plik szablonu programu Word, który ma być użyty dla poczty bezpośredniej.
- 2 Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Pobierz dane On Demand" i kliknąć na pozycji "Osoby kontaktowe".
- 3 W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
- 4 W oknie dialogowym "Definiowanie listy" wykonać następujące czynności:
 - a Na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych, które mają zostać pobrane do programu Word. Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).
 - b Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania. Można wybrać maksymalnie 40 pól. System przeskanuje bieżący szablon i automatycznie wybierze wszystkie potrzebne pola. Aby dodatkowo spersonalizować komunikację, można wybrać dodatkowe pola, które zostaną wstawione do szablonu.

UWAGA: Należy również wybrać dodatkowe pola informacji, które mogą być wymagane do wysłania komunikacji. Jeśli na przykład mają być wysyłane grupowe wiadomości e-mail, należy w pliku odbiorców uwzględnić adresy e-mail.

c Nacisnąć przycisk OK.

5 W oknie dialogowym "Zapisać listę?" wykonać następujące czynności

- a Aby zapisać listę lokalnie do wykorzystania w przyszłości, nacisnąć przycisk "Tak". W oknie dialogowym "Zapisywanie jako" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- b Jeśli lista ma być użyta tylko raz, nacisnąć kolejno przyciski "Nie" i OK. Wybranie tej opcji powoduje automatyczne zapisanie listy odbiorców jako pliku tymczasowego, który po użyciu zostanie usunięty.

6 W oknie dialogowym "Odbiorcy korespondencji seryjnej" można wykonać następujące czynności:

- Wyczyścić odpowiednie pola wyboru w celu usunięcia odbiorców z danej korespondencji.
- Zaznaczyć odpowiednie pola wyboru w celu uwzględnienia odbiorców w danej korespondencji.

Po zakończeniu edytowania odbiorców nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Okno dialogowe "Odbiorców korespondencji seryjnej" można otworzyć ponownie, naciskając przycisk "Uszczegółowienie odbiorców" na pasku narzędzi On Demand Integration.

7 Aby wstawić pola Oracle CRM On Demand lub tekst automatyczny do dokumentu programu Word, należy nacisnąć przycisk "Uszczegółowienie wiadomości". Więcej informacji o przycisku "Uszczegółowienie wiadomości" jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 731).

8 Aby sprawdzić, jak będzie wyglądała wiadomość na wydruku lub wysyłana jako poczta e-mail, można nacisnąć przycisk "Podgląd" i użyć przycisków strzałek do przewinięcia jej zawartości.

Więcej informacji o przycisku "Podgląd" jest dostępnych pod hasłem [Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe](#) (na stronie 731).

9 Po naciśnięciu przycisku "Wydrukuj lub wyślij wiadomość" można wykonać jedną z następujących czynności:

- a Aby wysłać wiadomość do innego dokumentu programu Word, wybrać opcję "Scal z dokumentem".
- b Aby wydrukować wiadomość, wybrać opcję "Scal na drukarkę".
- c Aby rozesłać wiadomość jak grupową wiadomość e-mail, wybrać opcję "Wyślij jako wiadomość e-mail".
- d Aby rozesłać wiadomość jak grupowy faks, wybrać opcję "Wyślij jako faks".

UWAGA: Aby było można rozesłać korespondencję jako grupowy faks, najpierw trzeba odpowiednio skonfigurować pakiet Microsoft Office. Więcej informacji można uzyskać, wyszukując hasło "faks" w plikach Pomocy pakietu Microsoft Office.

10 (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Zarejestruj jako działanie On Demand", aby utworzyć pojedyncze działanie Oracle CRM On Demand, które zostanie skojarzone z poszczególnymi osobami kontaktowymi wybranymi do korespondencji seryjnej. Pole "Opis" działania jest automatycznie wypełniane tekstem

szablonu. Należy wypełnić odpowiednie pola w oknie dialogowym "Zadania", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel

Za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel można pobierać dane Oracle CRM On Demand do programu Microsoft Excel i używać ich do tworzenia raportów. W tej części zawarto następujące tematy:

- [Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe](#) (na stronie 736)
- [Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe](#) (na stronie 737)
- [Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel](#) (na stronie 737)
- [Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel](#) (na stronie 738)

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe

Składnik Reports and Analysis for Excel zawiera pasek narzędzi On Demand Integration, którego można używać do tworzenia raportów z wykorzystaniem danych z aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 pasek narzędzi On Demand Integration jest dostępny na karcie "Dodatki". Aby wyświetlić opcje paska narzędzi On Demand Integration, należy kliknąć na karcie "Dodatki".

W poniższej tabeli opisano pasek narzędzi On Demand Integration składnika Reports and Analysis for Excel.

Opcja paska narzędzi	Opis
Konfiguracja raportu On Demand	Umożliwia zalogowanie się do aplikacji Oracle CRM On Demand i pobranie danych do programu Excel.
Odśwież raport On Demand	Umożliwia zaktualizowanie danych widocznych w programie Excel przy użyciu najświeższych danych z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe

Korzystając ze składnika Reports and Analysis for Excel, można pobierać dane Oracle CRM On Demand i operować nimi w programie Microsoft Excel. Naciśnięcie przycisku "Konfiguruj raport On Demand" na pasku narzędzi On Demand Integration składnika Reports and Analysis for Excel powoduje wyświetlenie okna dialogowego "Konfigurowanie raportów". Za pomocą okna dialogowego "Konfigurowanie raportów" można edytować i usuwać istniejące oraz tworzyć nowe raporty. W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów".

Przycisk	Komentarz
Edytuj raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby zmodyfikować ustawienia filtru i pola uwzględnione w raporcie.
Nowy raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby utworzyć raport niestandardowy dla wybranego typu rekordu. Dla danego typu rekordu można ustawić kryteria filtru dotyczące każdego standardowego lub niestandardowego pola. Więcej informacji dotyczących ustawiania kryteriów filtru dla list jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 70).
Usuń raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby usunąć raport ze skoroszytu programu Excel.
Uruchom raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby uruchomić aktualnie wybrany raport. Po uruchomieniu raportu zostaje on dodany do skoroszytu jako nowy arkusz.
Zakończ	Ten przycisk należy nacisnąć, aby zamknąć okno dialogowe "Konfigurowanie raportów".

Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel

W szablonie raportów i analiz do programu Excel można dodać pasek narzędzi aplikacji Oracle CRM On Demand Integration do programu Microsoft Excel. Procedura pobierania tego szablonu jest opisana poniżej.

Jak pobrać szablon Reports and Analysis

- 1 Kliknąć na łączu "Centrum szkoleń i asysty" znajdującym się na górze strony aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 2 Kliknąć na karcie "Asysta".
- 3 Nacisnąć przycisk "Logowanie do asysty Oracle".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zaloguj", a następnie wprowadzić dane logowania.
- 5 W polu "Wyszukaj w bazie wiedzy" wprowadzić kod 433624.1 i uruchomić wyszukiwanie.

- 6 Kliknąć na łączu "Raporty i analizy Oracle dla szablonów programu Excel".
- 7 Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu (plik ZIP).
- 8 Rozpakować plik ZIP do lokalnego katalogu.

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel

W tej części zawarto następujące tematy:

- Uruchamianie istniejących raportów
- Tworzenie nowych raportów

Uruchamianie istniejących raportów

W poniższej procedurze opisano sposób uruchamiania istniejącego raportu za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel. Zawiera ona również krok opcjonalny opisujący sposób edytowania istniejącego raportu. Po uruchomieniu raportu można używać danych w skoroszybie. Można tworzyć tabele przestawne, wykresy przestawne i inne rodzaje wykresów oraz obliczać pola na podstawie informacji zawartych w arkuszach raportu.

UWAGA: Dodając tabele przestawne, wykresy przestawne i inne rodzaje wykresów, należy tworzyć je w nowych arkuszach. W przeciwnym wypadku odświeżenie raportu może spowodować ich zastąpienie.

Jak uruchamiać istniejące raporty

- 1 Otworzyć plik szablonu programu Excel.
- 2 Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Konfiguruj raport On Demand".
- 3 W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
- 4 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" dokonać odpowiedniego wyboru z listy rozwijanej "Wybór typu rekordu". Możliwe opcje: Podmiot, Osoba kontaktowa, Możliwość, Namiar, Zlecenie SR i Rozwiązanie. Raporty dostępne dla wybranego typu rekordu zostaną wyświetlone na liście "Dostępne raporty". Można zmodyfikować lub usunąć istniejący albo utworzyć nowy raport. Więcej informacji o oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe](#) (na stronie 737). Więcej informacji o tworzeniu nowych raportów zawarto w punkcie "Tworzenie nowych raportów" w niniejszym temacie.
- 5 Wybrać istniejący raport z listy "Dostępne raporty".
- 6 (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Edytuj raport", aby zmodyfikować ustawienia filtru i pola uwzględnione w aktualnie wybranym raporcie.

- a W oknie dialogowym "Definiowanie raportu", na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych do pobrania.

Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

- b Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Można wybrać maksymalnie 100 pól dołączanych do raportu.

- 7 Nacisnąć przycisk "Uruchom raport".

Żądane dane zostaną wstawione do skoroszytu programu Excel jako nowy arkusz oznaczony nazwą raportu.

- 8 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportu" nacisnąć przycisk "Zakończ", aby rozpocząć edytowanie danych w programie Excel.

- 9 Nacisnąć przycisk "Odśwież raport On Demand" w celu zaktualizowania danych edytowanych w programie Microsoft Excel przez zastąpienie ich najnowszymi danymi z Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Odśwież raport On Demand" powoduje, że każdy arkusz raportu w skoroszycie jest zastępowany najnowszymi informacjami z Oracle CRM On Demand.

Tworzenie nowych raportów

W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia i uruchamiania nowego raportu za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel.

Jak tworzyć nowe raporty

- 1 Otworzyć plik szablonu programu Excel, który ma zostać użyty do utworzenia raportu.
- 2 Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Konfiguruj raport On Demand".
- 3 W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
- 4 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" dokonać odpowiedniego wyboru z listy rozwijanej "Wybór typu rekordu". Możliwe opcje: Podmiot, Osoba kontaktowa, Namiar, Możliwość, Zlecenie SR i Rozwiązanie. Raporty dostępne dla wybranego typu rekordu zostaną wyświetlone na liście "Dostępne raporty".
- 5 Nacisnąć przycisk "Nowy raport" w celu utworzenia własnego zapytania.
UWAGA: Przez utworzenie nowego raportu można utworzyć raport niestandardowy dla wybranego typu rekordu. Dla danego typu rekordu można ustawić kryteria filtru dotyczące każdego standardowego lub niestandardowego pola.
- 6 W oknie dialogowym "Definiowanie raportu" wykonać następujące czynności:
 - a Na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych do pobrania.

Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

- b** Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Można wybrać maksymalnie 100 pól dołączanych do raportu.

- 7** W oknie dialogowym "Zapisywanie raportów" wprowadzić nazwę w polu "Nazwa raportu", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 8** W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportu" wybrać utworzony właśnie raport, po czym nacisnąć przycisk "Uruchom raport".
Utworzony raport pojawi się w programie Excel jako nowy arkusz oznaczony wskazaną nazwą.
- 9** Po dodaniu wszystkich potrzebnych raportów nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zamknąć okno dialogowe "Konfigurowanie raportów" i rozpocząć pracę z danymi w arkuszu.
- 10** Nacisnąć przycisk "Odśwież raport On Demand" w celu zaktualizowania danych edytowanych w programie Microsoft Excel przez zastąpienie ich najnowszymi danymi z Oracle CRM On Demand.

Naciśnięcie przycisku "Odśwież raport On Demand" powoduje zaktualizowanie każdego arkusza raportu w skoroszycie.

Korzystanie z kreatora segmentacji

Korzystając z kreatora segmentacji, można definiować segmenty osoby kontaktowej na podstawie wielu typów rekordów. Segment jest listą osób kontaktowych z aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten podrozdział zawiera następujące tematy:

- [Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe](#) (na stronie 740)
- [Kreator segmentacji — informacje podstawowe](#) (na stronie 741)
- [Pobieranie kreatora segmentacji](#) (na stronie 742)
- [Tworzenie segmentów](#) (na stronie 742)
- [Wysyłanie segmentów](#) (zob. "[Ładowanie segmentów](#)" na stronie 745)
- [Eksportowanie segmentów](#) (na stronie 745)

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe

Kreator segmentacji zawiera pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego", które służy do tworzenia segmentów osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji jest opisany w poniższej tabeli.

Opcja z paska narzędzi	Opis
Zarządzanie segmentami	Ta opcja umożliwia tworzenie i aktualizowanie segmentów przy użyciu danych z aplikacji Oracle CRM On Demand oraz eksportowanie segmentów jako plików CSV.
Odśwież segment	Ta opcja pozwala zaktualizować dane widoczne w programie Microsoft Excel zgodnie z najnowszymi danymi dostępnymi z aplikacji Oracle CRM On Demand.
Ładuj segmenty	Ta opcja umożliwia załadowanie segmentów z kreatora segmentacji do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Kreator segmentacji – informacje podstawowe

Kreator segmentacji (Segmentation Wizard) umożliwia generowanie segmentów osób kontaktowych (tj. list osób kontaktowych) na podstawie kombinacji pól podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i zlecenia SR z Oracle CRM On Demand. Wynikowe segmenty są wielowymiarowymi listami klientów umożliwiającymi kierowanie kampanii.

Tworzyć można następujące typy segmentów:

- **Segment dynamiczny.** Segmenty dynamiczne można odświeżać, ilekroć jest to potrzebne. Po odświeżeniu segmentu dynamicznego filtry zapisane wraz z segmentem są ponownie nakładane na rekordy w aplikacji Oracle CRM On Demand, a segment jest aktualizowany, aby uwzględnić nowe rekordy. Nowy segment zastępuje poprzedni.
- **Segment statyczny.** Segmenty statyczne są zachowywane jako zapis stanu bieżącego. W przypadku segmentu statycznego można także ręcznie wybrać osoby kontaktowe, które zostaną dodane do listy. Segmentu statycznego nie można odświeżyć.
- **Segment zewnętrzny.** Podstawą segmentów zewnętrznych są dane pochodzące z dowolnego zewnętrznego systemu lub źródła. Kreator segmentacji znajduje rekordy aplikacji Oracle CRM On Demand pasujące do zewnętrznej listy danych i zwraca powiązane kontakty.

Ponadto kreator segmentacji umożliwia wykonywanie następujących czynności:

- Ładowanie segmentów jako odbiorców kampanii do aplikacji Oracle CRM On Demand
- Eksportowanie segmentów jako pliki CSV

Scenariusz korzystania z kreatora segmentacji

Zespół ds. marketingu planuje zorganizowanie imprezy marketingowej w Niemczech dla menedżerów wyższego szczebla z branży motoryzacyjnej. Impreza ta umożliwi menedżerom firmy asystowanie w zamykaniu dużych, aktywnych możliwości przed końcem kwartału.

Aby wygenerować segmenty zaspokajające tę potrzebę biznesową, należy nałożyć następujące filtry:

- "Nazwa typu stanowiska" osoby kontaktowej to "Prezes".

- "Lokalizacja podmiotu" to "Niemcy".
- "Branża podmiotu" to "Motoryzacja".
- "Etap sprzedaży" możliwości to "Możliwość negocjacji"
- "Przychód" jest większy niż 1 000 000 EUR.

Wynikowy segment jest listą osób kontaktowych w aplikacji Oracle CRM On Demand, które spełniają wszystkie zdefiniowane kryteria.

Oznacza to, że aby znaleźć się na liście rekord osoby kontaktowej musi (oprócz posiadania nazwy typu stanowiska "Prezes") być powiązany z rekordami podmiotu i możliwości, które spełniają kryteria dotyczące tych typów rekordu.

Pobieranie kreatora segmentacji

Kreator segmentacji zawiera pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego", które służy do tworzenia segmentów osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand. Procedura pobierania kreatora segmentacji (pliku programu Excel) jest opisana poniżej.

Jak pobrać kreator segmentacji

- 1 Kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" znajdującym się w górnej części okna aplikacji Oracle CRM On Demand i zalogować się do serwisu My Oracle Support.
Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba przed zalogowaniem zarejestrować się jako nowy użytkownik.
- 2 Na stronie My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", a następnie kliknąć na łączu "Kreator segmentacji".
- 3 Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu (plik ZIP).
- 4 Rozpakować plik ZIP do lokalnego katalogu.

Tworzenie segmentów

Tworząc segment, najpierw należy określić typ tego segmentu, a następnie skonfigurować filtry definiujące segment, wpisać nazwę segmentu i wygenerować segment z rekordów Oracle CRM On Demand.

Procedura tworzenia segmentu jest opisana poniżej.

Przed rozpoczęciem. Wprowadzane wartości filtrów muszą pasować do rekordów, które ma zawierać segment. Więcej informacji dotyczących filtrowania list w Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

UWAGA: Kreator segmentacji nie obsługuje pól list wyboru wielokrotnego.

Jak utworzyć segment

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
- 3 Jeśli zostanie wyświetlony monit, wybrać opcje włączenia makr.
- 4 Jeśli zostanie wyświetlony monit, zalogować się przy użyciu swojego adresu e-mail i hasła Oracle CRM On Demand.
- 5 W oknie "Zarządzanie segmentami" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 6 W oknie "Nowy segment" wybrać typ segmentu:
 - **Dynamiczny.** Ten typ umożliwia zapisywanie kryteriów segmentu i odświeżanie segmentu zgodnie z najnowszymi informacjami z Oracle CRM On Demand.
 - **Statyczny.** Ten typ umożliwia wstępne przefiltrowanie listy osób kontaktowych, a następnie dokładną selekcję, jakie kontakty ma zawierać segment.
 - **Zewnętrzny.** Ten typ umożliwia użycie zewnętrznej listy danych (zewnętrzny plik CSV) w celu pobrania listy osób kontaktowych z Oracle CRM On Demand. Ponadto umożliwia on oparcie segmentów na pliku innego autora, który można kupić lub wyodrębnić z innych wewnętrznych systemów danych.

Kreator segmentacji generuje segmenty porównując rekordy z Oracle CRM On Demand z rekordami w pliku CSV. Można określić pola, które mają być używane podczas porównywania rekordów.
- 7 W przypadku segmentów typu dynamicznego lub statycznego w oknie "Ustaw filtry segmentu" można skonfigurować filtry, które zostaną nałożone na różne typy rekordów.

UWAGA: Wartości filtra dotyczące pól liczbowych muszą być wpisywane bez separatorów tysięcy oraz z kropką (.) jako separatorem dziesiętnym. Na przykład w celu określenia kwoty tysiąca dolarów i pięćdziesięciu centów należy wpisać wartość 1000.50 w polu waluty USA.

 - a Kliknąć na karcie odpowiadającej typowi rekordu pierwszego filtra.

Gdy są nakładane filtry na dowolny typ rekordu, osoby kontaktowe powiązane z rekordami spełniającymi te kryteria są dodawane do segmentu.
 - b Wybrać wartości w polach "Pole", "Warunek" i "Wartość filtrująca", aby zdefiniować pierwszy filtr.
 - c Powtarzać kroki a i b, dopóki nie zostaną zdefiniowane wszystkie filtry tego segmentu.
 - d Nacisnąć przycisk "Zapisz segment".
- 8 Segment zewnętrzny należy skonfigurować w sposób następujący:
 - a W oknie "Lista zewnętrzna" określić typ rekordów, które zawiera lista zewnętrzna, i określić, czy chcesz nałożyć dodatkowe filtry osób kontaktowych.
 - b W oknie "Znajdowanie listy zewnętrznej" wybrać plik CSV.

- c W oknie "Lista zewnętrzna" wybrać pola, których kreator segmentacji ma użyć do porównania pól pliku CSV i aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zmapować pola z pliku CSV na odpowiednie pola aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Zapisz".

- 9 W oknie "Zapisz segment" wpisać nazwę segmentu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kreator segmentacji wygeneruje listę osób kontaktowych z rekordów, które spełniają wszystkie skonfigurowane kryteria. Lista ta zostanie wyświetlona w nowo utworzonym arkuszu z nazwą segmentu użytą jako etykietą.

UWAGA: Gdy kreator segmentacji generuje segment, zwraca tylko te rekordy, do których dany użytkownik ma dostęp w Oracle CRM On Demand.

- 10 W przypadku segmentów statycznych można opcjonalnie zaznaczyć lub wyczyścić osoby kontaktowe w oknie "Członkowie listy" i kliknąć przycisk "Zapisz".

Procedura odświeżania segmentu dynamicznego jest opisana poniżej.

UWAGA: Odświeżenie segmentu dynamicznego powoduje jego zastąpienie bez możliwości przywrócenia.

Jak odświeżyć segment dynamiczny

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Odśwież segment".
- 3 W oknie "Odświeżanie segmentów dynamicznych" zaznaczyć segment.
- 4 Nacisnąć przycisk "Odśwież".

Procedura aktualizacji segmentu statycznego lub dynamicznego jest opisana poniżej.

Jak zaktualizować segment dynamiczny lub statyczny

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
- 3 Zaznaczyć segment dynamiczny lub statyczny, który ma zostać zaktualizowany.
- 4 Nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - W przypadku segmentów statycznych zaznaczyć lub wyczyścić osoby kontaktowe w oknie "Wybieranie członków segmentu".
 - W przypadku segmentów dynamicznych zaktualizować filtry.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kreator segmentacji wygeneruje segment przy użyciu nowo zdefiniowanych kryteriów.

Ładowanie segmentów

Segmenty utworzone w kreatorze segmentacji można załadować do Oracle CRM On Demand. Po załadowaniu segmentu osoby kontaktowe z listy zostaną powiązane z kampanią w Oracle CRM On Demand. Osoby kontaktowe figurują w sekcji Odbiorcy na stronie "Kampania - szczegóły".

Procedura ładowania segmentu do Oracle CRM On Demand jest opisana poniżej.

Przed rozpoczęciem. W Oracle CRM On Demand musi być utworzona kampania, która ma być powiązana z segmentem.

Jak załadować segment

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Ładuj segmenty".
- 3 W oknie "Ładuj segmenty".
 - a Zaznaczyć segmenty, które mają zostać załadowane.
 - b Zaznaczyć kampanię skierowaną do tego segmentu.
 - c Wybrać status dostawy dla ładowanych odbiorców.
Wybrana wartość będzie figurować w kolumnie "Status dostawy" w sekcji "Odbiorcy" na stronie "Kampania - szczegóły".
 - d Nacisnąć przycisk "Ładuj".

UWAGA: Do jednej kampanii można załadować łącznie 30 000 odbiorców.

Eksportowanie segmentów

Jeśli segment zostanie wyeksportowany do pliku CSV, można go później udostępnić odbiorcom zewnętrznym. Procedura eksportowania segmentów jest opisana poniżej.

Jak wyeksportować segment

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
- 3 W oknie "Zarządzanie segmentami" zaznaczyć segment, który ma zostać wyeksportowany, i nacisnąć przycisk "Eksportuj".
- 4 Przenieść pola, które mają zostać uwzględnione w eksportowaniu, do obszaru "Wybrane pola", ułożyć je w wymaganej kolejności i nacisnąć przycisk "Eksportuj".

- 5 W oknie "Zapisz jako" nazwać plik i zapisać go w wymaganej lokalizacji.

14 Raporty

Strona startowa "Raporty" umożliwia tworzenie i wyświetlanie raportów i wykresów dotyczących danych biznesowych. Na stronie tej jest wyświetlany katalog dostępnych raportów. Strona stanowi punkt wyjścia do uruchamiania, drukowania i zapisywania raportów. Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", może ponadto z poziomu tej strony tworzyć raporty niestandardowe i udostępniać je innym pracownikom firmy.

Aby zmienić widoczność w odniesieniu do różnych rekordów i różnych rejestrów, można posłużyć się selektorem rejestrów. Więcej informacji o widoczności w odniesieniu do rekordów oraz o tym, które rekordy są dostępne dla użytkownika, można znaleźć pod hasłem [Widoczność rekordów w analizach — informacje](#) (zob. "[Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe](#)" na stronie 748).

UWAGA: Zmiany w polach "Domyślny język", "Waluta" i "Kraj" na stronach "Profil osobisty" nie są uwzględniane w niektórych raportach i analizach, dopóki użytkownik nie wyloguje się i nie zaloguje ponownie. Ponadto, w zależności od ustawienia języka domyślnego firmy, niektóre pozycje raportów mogą być wyświetlane w języku innym niż domyślny język ustawiony przez użytkownika. Choć żadna zmiana dotycząca strefy czasowej użytkownika nie jest uwzględniana w raportach, podczas następnego logowania inicjalizowany jest inny zestaw wartości dotyczący zmiennych sesji, które są zależne od wartości strefy czasowej użytkownika.

Uwaga dla użytkowników korzystających po raz pierwszy z systemu: Ze względu na to, że większość raportów jest aktualizowana nocą, przez pierwszą dobę po zalogowaniu się można nie widzieć danych w raportach. Przez ten początkowy okres żadnych danych nie będą na przykład zawierać raporty efektywności sprzedaży.

Istnieją dwa typy raportów:

- **Raporty niestandardowe.** Raporty niestandardowe to raporty utworzone przez użytkownika lub jego współpracowników. Są one dostępne w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" na stronie startowej "Raporty". Użytkownik może uzyskać dostęp do swoich wcześniej utworzonych raportów, klikając łącze "Moje analizy". Dostęp do współużytkowanych raportów utworzonych przez użytkownika i jego współpracowników możliwy jest za pomocą łącza "Współużytkowane analizy niestandardowe". Więcej informacji o dostępie do istniejących raportów niestandardowych znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie folderów raportów](#) (na stronie 762). Aby utworzyć własny raport niestandardowy, należy kliknąć łącze "Projektowanie analiz". Więcej informacji o tworzeniu własnych raportów niestandardowych znajduje się pod hasłem [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774).
- **Raporty wstępnie utworzone.** Raporty wstępnie utworzone są dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Dostępne są w sekcjach: "Szybkie listy", "Analiza planowanej sprzedaży", "Efektywność sprzedaży", "Klienci", "Usługi" i "Efektywność działań marketingowych" na stronie startowej "Raporty". Raportów wstępnie utworzonych nie można edytować ani kasować. Użytkownik może je jednak otwierać, edytować i zapisywać pod innymi nazwami. Można używać ich jako bazy dla nowych raportów niestandardowych. Więcej informacji o raportach wstępnie utworzonych znajduje się pod hasłem [Raporty wstępnie utworzone — informacje](#) (zob. "[Raporty wstępnie utworzone - informacje](#)" na stronie 755).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

[Widoczność rekordów w analizach — informacje](#) (zob. "[Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe](#)" na stronie 748)

[Raporty wstępnie utworzone — informacje](#) (zob. "[Raporty wstępnie utworzone - informacje](#)" na stronie 755)

[Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe](#) (na stronie 760)

[Zarządzanie raportami](#) (na stronie 761)

[Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774)

[Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 775)

[Pulpity informacyjne](#) (na stronie 1057)

[Optymalizacja wydajności](#) (na stronie 1051)

Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe

Widoczność jest określana przez kilka ustawień analiz. Są one stosowane w następującej kolejności:

- 1 Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" (w uprawnieniach ról)
- 2 Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
- 3 Ustawienie "Historyczny obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
- 4 Rejestry i selektor rejestru
- 5 Delegacja użytkownika
- 6 Ustawienie oparte na roli "Może czytać wszystkie rekordy" (w profilach firmy i użytkownika)

Administrator firmy przy użyciu tych ustawień może określać, które rekordy są wyświetlane w uruchamianych przez użytkownika raportach. Kierownik może na przykład mieć uprawnienia do wyświetlania własnych możliwości oraz możliwości podlegających mu pracowników, natomiast ustawienia przedstawiciela handlowego umożliwiają mu wyświetlanie tylko możliwości należących do niego.

Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach"

Użytkownicy mający w konfiguracji roli uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" mają pełny wgląd we wszystkie dane w całej organizacji, w tym w rekordy oznaczone jako "Prywatne". To uprawnienie jest zwykle przyznawane administratorom firmy. Ma ono pierwszeństwo przed wszystkimi ustawieniami widoczności analiz.

Jeśli rola użytkownika nie daje mu uprawnień "Dostęp do wszystkich danych w analizach", to ustawienie widoczności analiz określone w profilu firmy lub użytkownika określa, które dane użytkownik może wyświetlać w raportach.

Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań"

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy. Dostępne są następujące wartości tego ustawienia:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.

Historyczny obszar zainteresowań

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy.

Ustawienie to ma następujące możliwe wartości:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.
- **Widoczność pełna.** Stanowi połączenie widoczności dla kierownika i widoczności dla zespołu i umożliwia wyświetlanie danych należących do użytkownika i jego podwładnych oraz danych przez nich współużytkowanych.

Rejestry i selektor rejestru

Jeśli wybrano ustawienie "Widoczność pełna", funkcja "Rejestr" umożliwia dalszą kontrolę nad tym, które dane są wyświetlane w raportach. Przy użyciu selektora rejestru na stronach raportów można ograniczyć te dane do konkretnego rejestru wraz z jego podrejestrami. Funkcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników przypisanych do przynajmniej jednego rejestru i korzystających z obszaru zagadnień "Analiza" (nie "Raporty"). Jeśli użytkownik ma uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych", wyświetlane są wszystkie dane, niezależnie od wybranego rejestru. Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" także ma pierwszeństwo przed ustawieniami rejestru w obszarze analiz.

Administrator firmy może ustawić właściwy dla każdego użytkownika domyślny rejestr dla selektora rejestru na stronach raportów. Ustawienie to jest określone w polu "Domyślny rejestr dla analiz" w profilu użytkownika.

Uwaga: Jeśli domyślny rejestr ustawiony w profilu jest rejestrem, który nie może zawierać danych lub do którego użytkownik nie ma dostępu, wyświetli się komunikat o błędzie, informujący o odmowie dostępu.

Delegacja użytkownika

Funkcja "Pełnomocnictwo użytkownika" umożliwia dalszą kontrolę nad wyświetlaniem określonych danych w raportach. Przy użyciu selektora rejestru można wyświetlać dane dowolnego użytkownika, który dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych. Można wybrać nazwę tego użytkownika w selektorze rejestru, aby wyświetlić dane raportu tego użytkownika. W tym momencie użytkownik nie wyświetla już w raporcie własnych danych, lecz tylko dane wybranego użytkownika. Ustawienie "Widoczność analiz" nadal jednak obowiązuje. Jeśli na przykład Jan dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych, a jego ustawienie "Widoczność analiz" ma wartość "Widoczność dla kierownika", dane wyświetlane w raportach dla tych dwóch użytkowników mogą się różnić, chyba że w profilu bieżącego użytkownika również wprowadzono ustawienie "Widoczność dla kierownika".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"

Ten formant jest obecny w profilu firmy i w profilach użytkowników. Określa on, czy aplikacja Oracle CRM On Demand Answers uwzględnia ustawienie roli "Może czytać wszystkie rekordy" odnoszące się do obiektów. Jeśli wartość formantu jest ustawiona na "Yes" w profilu firmy lub na wartość "Yes" lub "Null" w profilu użytkownika, a któryś z obiektów ma ustawiony znacznik "Może czytać wszystkie rekordy", to użytkownik może wyświetlać w raportach wszystkie rekordy dotyczące tego obiektu. Jeśli te warunki nie są spełnione, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wprowadza domyślne ustawienia widoczności zdefiniowane w obszarach zagadnień raportów i analiz.

Jeśli oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers pomija ustawienie widoczności typów rekordów oznaczonych "Może czytać wszystkie rekordy" w definicji roli. W przypadku innych typów rekordów aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wprowadza widoczność opartą na domyślnym ustawieniu widoczności w odniesieniu do raportowanych i historycznych obszarów zagadnień. Jeśli na przykład oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, ustawienie widoczności dla raportowanych obszarów zagadnień ma wartość "Widoczność dla kierownika", a w ustawieniu "Może czytać wszystkie rekordy" wybrane są typy rekordów "Możliwość" (a nie typy "Osoba kontaktowa"), wówczas po uruchomieniu raportu wyświetlane są wszystkie możliwości. Dotyczą one jednak tylko osób kontaktowych, których właścicielem jest bieżący użytkownik lub jego podwładni.

Firmy i administratorzy firm używający opartego na roli ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy" w obszarze analiz muszą mieć następujące informacje:

- Oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed widocznością rejestrów. Jeśli w selektorze rejestru wybrany zostanie rejestr z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typu rekordu oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika, wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko rekordy należące do tego rejestru.
- W obszarze analiz oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed aspektami widoczności hierarchii użytkowników i delegowania użytkowników. Po wybraniu użytkownika w selektorze rejestru z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typów rekordów oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko obiekty widoczne dla wybranego użytkownika.
- W raportach odnoszących się do przynajmniej dwóch typów rekordów widoczność rekordów jest oparta na ustawieniach typów rekordów o najściślejszych ograniczeniach widoczności. Jeśli na przykład oparta na roli widoczność typów rekordów jest włączona w przypadku typu rekordu "Osoba kontaktowa", ale wyłączona w przypadku typu rekordu "Możliwość", w raporcie odnoszącym się do obu tych typów w obszarze analiz wyświetlane są tylko możliwości, do których dany użytkownik ma dostęp, i powiązane z nimi osoby kontaktowe.

- W historycznych obszarach zainteresowań dostęp do typu rekordu "Pracownik" jest zawsze oparty na widoczności dla kierownika. Powyższe ograniczenie nie ma jednak zastosowania w przypadku obszarów zainteresowań czasu rzeczywistego. Widoczność typów rekordów oparta na rolach nie wpływa na to ograniczenie.
- Dostęp do udziałów użytkowników jest zawsze zależny od widoczności dla kierownika w historycznym obszarze zagadnień i w obszarze zagadnień czasu rzeczywistego. Oparta na roli widoczność typów rekordów nie wpływa na to zachowanie.

Bezpieczeństwo i widoczność danych w analitycznych i raportowanych obszarach zainteresowań

Dane widoczne w raportach zostały dobrane zgodnie z zabezpieczeniami i widocznością danych zdefiniowanymi dla typów rekordów i domyślnymi ustawieniami widoczności zdefiniowanymi dla analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. Większość typów rekordów została zabezpieczona w każdym obszarze zainteresowań, istnieją jednak wyjątki od tej reguły, aby możliwa była obsługa potrzeb raportowych powiązanych typów rekordów, nawet jeśli nie są one bezpośrednio współużytkowane przez użytkownika ani nie są jego własnością. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest zabezpieczony tylko w tych obszarach zainteresowań, w których podmiot jest głównym sterującym typem rekordu, a w pozostałych obszarach nie jest zabezpieczony.

Pozostawienie typu rekordu bez zabezpieczenia w wybranym obszarze zainteresowań ma na celu umożliwienie raportowania powiązań między typami rekordów. Na przykład w obszarze "Historia namiarów" można tworzyć raporty dotyczące namiarów posiadanych lub współużytkowanych przez użytkownika i podmioty odpowiadające danemu namiarowi, nawet jeśli użytkownik nie ma ani nie współużytkuje tych powiązanych podmiotów.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w analitycznych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Podmiot	Adres podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia konkurencji podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmiot i partner - historia	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmiot i podmiot powiązany - historia	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia osoby kontaktowej podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
	Historia zespołu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent podmiotu	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner podmiotu	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Środek trwały	Wszystko	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu
Wizyta - działania	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Kampania	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Historia zespołu osoby kontaktowej	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Zainteresowania osoby kontaktowej	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Przychód z osoby kontaktowej	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Dealer	Historia dealera	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Pracownik	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Gospodarstwo domowe	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Szkolenie medyczne	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Konkurent możliwości	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Portfel	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości w przypadku widoczności dla kierownika oraz na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu w przypadku widoczności dla zespołu
Norma	Wszystko	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie obsługi	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w raportowanych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
Podmiot	Podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
	Podmioty i konkurenci	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i partnerzy	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i powiązane podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Obiekty niestandardowe 1, 2, 3 i podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent podmiotu	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner podmiotu	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Działania wspólne	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Środek trwały	Wszystko	Zabezpieczone na podstawie podmiotu	Zabezpieczone na podstawie podmiotu
Kampania	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Obiekty niestandardowe 1-15	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Pracownik	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Gospodarstwo domowe	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Namiar	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
Konkurent możliwości	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu
Norma	Wszystko	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystko	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie obsługi	Wszystko	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Uwagi:

1. Widoczność typów rekordów na podstawie ról jest włączona w przypadku wszystkich typów rekordów.
2. Widoczność rejestrów w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest włączona w przypadku następujących typów rekordów: Podmiot, Działanie, Środek trwały (na podstawie typu Podmiot), Osoba kontaktowa, Gospodarstwo domowe, Namiar, Możliwość, Przychód z produktu, Zlecenie obsługi i Obiekty niestandardowe 1-15. Widoczność rejestrów w raportowanych obszarach zainteresowań pozwala wyświetlać rekordy z bieżącego rejestru, a w analitycznych obszarach zainteresowań także rekordy zawarte w rejestrach podrzędnych.

Raporty wstępnie utworzone - informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia wiele wstępnie wbudowanych raportów. Wstępnie wbudowanych raportów nie można edytować ani kasować. Można jednak otwierać, edytować i zapisywać te raporty pod innymi nazwami. Można ich użyć jako podstawy do tworzenia nowego raportu niestandardowego. Te raporty znajdują się na stronie startowej "Raporty" i są podzielone na następujące sekcje:

- Szybkie listy
- Pipeline - analiza
- Efektywność sprzedaży
- Klienci

- Obsługa
- Efektywność marketingu
- Śledzenie użycia

Szybkie listy

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Możliwości wg podmiotu	Wyświetlana jest lista wszystkich możliwości według podmiotu
Możliwości według etapu sprzedaży	Wyświetlana jest lista wszystkich możliwości według etapu sprzedaży
Działania wg możliwości	Tworzy i dokonuje oceny listy wszystkich działań bieżącego użytkownika według możliwości
Podmioty według przedstawiciela handlowego	Wyświetlana jest lista wszystkich podmiotów według przedstawiciela handlowego
Lista adresowa osób kontaktowych	Wyświetlana i drukowana jest lista wysyłkowa wszystkich osób kontaktowych bieżącego użytkownika według podmiotu
Lista pracowników	Wyświetlana jest pełna lista użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie

Pipeline - analiza

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Pipeline - analiza	Dokonywana jest analiza planowanej sprzedaży (pipeline) w celu identyfikacji wszystkich możliwości i wyzwań
Analiza przychodów z możliwości	Dokonywana jest analiza przychodu z możliwości
Pipeline - analiza jakości	Dokonywana jest ocena liczby transakcji i identyfikacja najważniejszych transakcji, które można szybko obsłużyć i zamknąć
Pipeline - analiza zespołu	Dokonywana jest analiza transakcji bieżącego użytkownika według zespołu
10 czołowych możliwości	Wyświetlanych jest dziesięć najlepszych transakcji i dokonywana jest ich analiza

Nazwa raportu	Opis
Historyczny Pipeline - analiza	Dokonywana jest analiza historii planowanej sprzedaży (pipeline) w celu oceny bieżących wyników w porównaniu z dawnym oczekiwaniami
Kwartalna analiza historyczna oczekiwanych przychodów	Porównywana jest historia oczekiwanych przychodów z przychodami bieżącymi (w ujęciu kwartalnym)
Kwartalna analiza historyczna przychodów z możliwości	Porównywane są historyczne przychody z możliwości z przychodami bieżącymi (w ujęciu kwartalnym)
Kwartalna analiza przychodów zrealizowanych	Porównywane są przychody zrealizowane z ostatniego kwartału z bieżącymi przychodami
Możliwości a oczekiwane przychody i przychody zrealizowane	Zapewniany jest w jednym widoku wgląd w kwartalne wyniki przychodów bieżącego użytkownika
Etap sprzedaży - analiza historyczna	Dokonywana jest analiza aktywności dla planowanej sprzedaży i innych miar historii etapów sprzedaży

Efektywność sprzedaży

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Lista czołowych wykonawców	Wyświetlane są, analizowane i identyfikowane osoby o najlepszych wynikach w regionach, branżach itp.
Kwartalna analiza efektywności sprzedaży	Dokonywana jest analiza efektywności sprzedaży w ujęciu kwartalnym według podwładnych
Analiza efektywności sprzedaży zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności sprzedaży według zespołu
Analiza działań zespołu	Dokonywana jest analiza działań zespołu w celu zwiększenia jego wydajności
Analiza liczby sukcesów zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności zespołu w aspekcie liczby uzyskanych sukcesów
Analiza średniego cyklu sprzedaży dla zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności średniego cyklu sprzedaży zespołu

Klienci

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Liczba podmiotów - analiza możliwości	Dokonywana jest analiza łącznej liczby podmiotów z możliwościami według różnych danych demograficznych
Liczba podmiotów - analiza	Dokonywana jest analiza łącznej liczby podmiotów według różnych danych demograficznych
Analiza osób kontaktowych według możliwości	Dokonywana jest analiza liczby osób kontaktowych z możliwościami według różnych kryteriów
Analiza osób kontaktowych według podmiotu	Dokonywana jest analiza łącznej liczby osób kontaktowych według kryterium konta
10 czołowych klientów	Wyświetlanych jest dziesięć najlepszych podmiotów i dokonywana jest ich analiza
Analiza podmiotów	Dokonywana jest analiza podmiotów i klientów
Analiza przychodów zrealizowanych według podmiotu	Dokonywana jest analiza przychodów zrealizowanych według danych demograficznych podmiotu

Obsługa

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Analiza obsługi	Identyfikowane są ważne problemy serwisowe i śledzone są trendy dotyczące serwisu w obszarze bieżącego użytkownika.
Lista sprawozdawcza obsługi	Dokonywany jest przegląd ważnych zleceń obsługi. Te dane są odświeżane codziennie.
Analiza wiekowania bieżących zleceń obsługi	Dokonywana jest analiza przyrostu wieku zleceń obsługi i odbywa się zarządzanie nim.
Analiza otwartych zleceń obsługi	Dokonywana jest ocena i analiza otwartych zleceń obsługi.
Analiza liczby zleceń obsługi	Dokonywana jest ocena i analiza łącznej liczby zleceń obsługi.
Analiza obsługi (dla zespołu)	Dokonywana jest analiza zleceń obsługi według członków zespołu.

Efektywność marketingu

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Status aktywnych kampanii	Dokonywana jest analiza miar wydajności dla aktywnych kampanii.
Wyniki zakończonych kampanii	Generowane są wykresy i porównanie określonych miar wydajności dla zakończonych kampanii.
Efektywność kampanii według nazwy kampanii	Dokonywana jest ocena wybranych miar wydajności dla zakończonych kampanii.
Efektywność kampanii według typu kampanii	Dokonywana jest ocena wybranych miar wydajności dla zakończonych kampanii według typu kampanii.
Analiza podążania za namiarami	Dokonywana jest analiza wieku namiarów, nawiązywania do namiarów i trendu statusu namiarów.
Analiza źródeł namiarów	Dokonywana jest analiza trendów ilościowych dla namiarów według źródła namiaru.
Analiza źródeł możliwości według daty zamknięcia	Prowadzone jest śledzenie trendu źródeł namiarów w odniesieniu do możliwości na podstawie daty zamknięcia możliwości.
Analiza źródeł możliwości według daty utworzenia	Prowadzone jest śledzenie trendu źródeł namiarów w odniesieniu do możliwości na podstawie daty utworzenia możliwości.
Planowane przychody	Dokonywana jest ocena przyszłych przychodów zrealizowanych. Ocena jest oparta na miarach wcześniejszej wydajności.

Śledzenie użycia

Raporty dotyczące śledzenia wykorzystania są dostępne dla użytkowników, którzy mają włączone uprawnienie "Śledzenie wykorzystania". W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Analiza wykorzystania obiektu w aplikacji	Analiza wykorzystania typu rekordu w aplikacji użytkownika według kwartału kalendarzowego wybranego roku.
Analiza zastosowania	Analiza zastosowania aplikacji przez użytkowników na podstawie nazw logowania użytkowników.
Instalacja i konfiguracja — przegląd	Wyświetlanie podsumowania dotyczącego instalacji aplikacji oraz szczegółów konfiguracji w przypadku firmy użytkownika.
Nazwy logowania użytkowników według roli	Wyświetlanie i analiza nazw logowania użytkowników według roli oraz według roku i miesiąca kalendarzowego.

Nazwa raportu	Opis
Nazwy logowania 25 użytkowników ze szczytu listy	Wyświetlanie i analiza nazw logowania użytkowników ze szczytu listy według roku i miesiąca kalendarzowego.
10 najczęściej odwiedzanych stron	Wyświetlanie i analiza efektywności 10 najczęściej odwiedzanych stron aplikacji.
Analizy - efektywność	Wyświetlanie analizy efektywności pulpitów informacyjnych i zapytań użytkownika dotyczących raportowania i analiz.

Miary raportów

Niektóre poprzednie raporty zawierają następujące miary:

- **Średnia wielkość transakcji.** Średnia wielkość transakcji na podstawie przychodów z możliwości przeliczona na domyślną walutę użytkownika.
- **Koszt na zrealizowaną sprzedaż.** Koszt podzielony przez liczbę uzyskań.
- **Koszt na namiar.** Koszt podzielony przez liczbę namiarów.
- **ROI (zwrot z inwestycji).** Współczynnik zwrotu z inwestycji jest obliczany przy użyciu łącznego przychodu z możliwości, który jest pochodną kampanii (zysk) i łącznego kosztu faktycznego kampanii (koszt). Formuła to (zysk minus koszt) podzielone przez koszt.
- **Współczynnik uzyskań możliwości.** Procent uzyskanych możliwości.

Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje wiele form opcji kalendarza:

- **Kwartał kalendarzowy.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Każdy miesiąc jest pełnym miesiącem i zaczyna się i kończy tą samą datą.
- **Model 5-4-4.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Pierwszy miesiąc ma długość 5 tygodni, drugi i trzeci miesiąc — długość 4 tygodni.
- **Model 4-4-5.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich

złożony jest z trzech miesięcy. Pierwszy i drugi miesiąc mają długość 4 tygodni, trzeci miesiąc — długość 5 tygodni.

- **Niestandardowy kalendarz podatkowy.** Typ kalendarza podatkowego z unikatowymi datami początkową i końcową dla każdego roku. Umożliwia to firmie unikatową obsługę lat liczących 53 tygodnie lub kalendarzy z tygodniem przestępnym.

Wymiar daty został już wygenerowany dla 20 lat (od 2000 do 2020 r.) dla wszystkich typów kalendarza, z wyjątkiem typu niestandardowego kalendarza podatkowego. Dlatego firmy, w przypadku których zdefiniowano typ kalendarza z kwartałem kalendarzowym 4-4-5 lub 5-4-4, mogą analizować swoje miary podatkowe dla dat mieszczących się w tym zakresie (od 2000 do 2020 r.). Analiza danych według okresu podatkowego i kalendarzowego w przypadku dostępu lub dołączenia przez wymiary dat spoza tego zakresu nie jest możliwa.

Firmy wykorzystujące niestandardowy kalendarz podatkowy mogą analizować swoje miary podatkowe w wymiarach dat wyłącznie dla lat zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Na przykład w przypadku zdefiniowania kalendarza podatkowego dla lat od 2000 do 2010 można analizować miary podatkowe wyłącznie dla wybranych 11 lat. Jeśli rekord zostanie utworzony, rozpoczęty lub zakończony w dniu spoza tego zakresu, będzie widoczny w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, dopóki dostęp do niego nie będzie uzyskiwany ani nie będzie następowało dołączenie za pośrednictwem tabeli wymiarów daty.

Jeśli firma używa niestandardowego kalendarza podatkowego, należy brać pod uwagę następujące kwestie:

- Zmiana używanego przez firmę typu kalendarza podatkowego ze standardowego lub regularnego (kwartał kalendarzowy, modele 4-4-5 lub 5-4-4) na niestandardowy nie jest natychmiastowa. W celu dokonania zmiany firma musi zażądać pełnej operacji ETL (wyodrębnienie, przekształcenie i wczytanie).
- W przypadku dokonania przez firmę zmiany typu kalendarza podatkowego ze standardowego lub regularnego na niestandardowy w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nie można analizować migawek historycznego potoku dla lat podatkowych, które nie były zdefiniowane w niestandardowym kalendarzu podatkowym. Migawek historycznych nie można dostosować do nowej definicji kalendarza.
- W razie dokonania przez firmę zmiany definicji niestandardowego kalendarza podatkowego dla istniejącego roku, zmiana ta nie jest odzwierciedlana do chwili wykonania pełnej operacji ETL.
- Przetwarzanie definicji niestandardowego kalendarza podatkowego dla nowych firm oraz definicji kalendarza nowych lat podatkowych dla istniejących firm następuje podczas nocnego odświeżania.
- Pole kodu roku podatkowego w wymiarze daty może być używane w celu dekodowania definicji roku podatkowego w przypadku firm używających standardowego lub regularnego kalendarza podatkowego. W przypadku firm używających niestandardowego kalendarza podatkowego nie można jednak zagwarantować, że ten kod będzie spójny, i dlatego nie można go w sposób niezawodny dekodować.
- Firmy, które wybiorą zastosowanie niestandardowego kalendarza podatkowego, muszą wprowadzić definicje kalendarza podatkowego od najwcześniejszego dostępnego roku i kontynuować w sposób sekwencyjny, bez luk w definicjach roku podatkowego. Można określić definicje kalendarza dla lat wcześniejszych, ale należy zażądać pełnej operacji ETL.

Zarządzanie raportami

Zarządzać raportami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Konfigurowanie folderów raportów](#) (na stronie 762)

- [Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#). (zob. "[Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#)" na stronie 764)
- [Przeglądanie danych raportu](#) (na stronie 766)
- [Drukowanie raportów](#) (na stronie 767)
- [Uruchamianie raportów](#) (na stronie 768)
- [Pobieranie raportów](#) (na stronie 770)
- [Kasowanie raportów](#) (na stronie 771)
- [Zmienianie nazw raportów](#) (na stronie 772)
- [Kopiowanie i przenoszenie raportów](#) (na stronie 772)

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", może on wykonać następujące procedury dodatkowe:

- [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774)
- [Upublicznianie raportów niestandardowych](#) (na stronie 1005)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Raporty](#) (na stronie 747)

Konfigurowanie folderów raportów

Istnieje możliwość skonfigurowania folderów raportów i ograniczenia możliwości wyświetlania tych folderów przez użytkowników. Po takiej operacji pewne foldery na swojej stronie startowej "Raporty" będą mogli wyświetlać tylko ci użytkownicy, którym udzielono odpowiedniego uprawnienia.

Proces konfigurowania folderów raportów składa się z następujących kroków ogólnych:

- 1 Utworzenie folderów i podfolderów (w module Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Przypisanie do folderów widoczności dla użytkownika (z poziomu stron administracyjnych w Oracle CRM On Demand).
Więcej informacji o konfigurowaniu widoczności dla użytkownika jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#) (na stronie 764).
- 3 Wypełnienie folderów raportami (w module Oracle CRM On Demand Answers).

Uwaga: Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi".

Jak utworzyć folder raportu?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać jedną z następujących opcji:
 - Moje foldery. Nowy folder zostanie zapisany w katalogu folderów prywatnych.
 - Foldery współużytkowane. Nowy folder zostanie zapisany w folderze współużytkowanym w całej firmie.
- 5 Aby utworzyć folder będący podfolderem innego folderu, otworzyć folder nadrzędny.
- 6 Nacisnąć przycisk "Utwórz nowy folder".
- 7 Wprowadzić nazwę i opis folderu.

UWAGA: Należy ograniczyć długości nazw folderów do 255 znaków. Nie można skonfigurować widoczności dla udostępnionych folderów raportów o nazwach zawierających więcej niż 255 znaków.

- 8 Nacisnąć przycisk "Utwórz folder".

Utworzony folder staje się widoczny na stronie startowej "Raporty". Wszyscy użytkownicy mający dostęp do folderu "Współużytkowane analizy niestandardowe" widzą nowo utworzone foldery współużytkowane w całej firmie. W razie potrzeby widoczność folderu udostępnionego można ograniczyć przez powiązanie go z rolami. Jeśli z folderem nie zostaną powiązane żadne role użytkownika, widoczność pozostaje publiczna.

W przypadku utworzenia nowego folderu w katalogu "Moje foldery" staje się on widoczny w katalogu "Moje analizy", który jest dostępny z poziomu karty "Raporty" aplikacji Oracle CRM On Demand. Folder ten zawiera wyłącznie raporty prywatne. Inni użytkownicy ich nie widzą.

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#) (na stronie 764).

Jak zmienić nazwę folderu

- 1 W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderu, nacisnąć przycisk "Zmień nazwę".
- 2 Wprowadzić nową nazwę.
- 3 (Zalecane) Zaznaczyć opcję "Zachowaj odwołania do starej nazwy tego elementu".
- 4 Nacisnąć przycisk "Aktualizuj".

Jak usunąć folder?

- W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderu, nacisnąć przycisk "Usuń", a następnie potwierdzić tę czynność.

Jak wypełnić folder raportów raportami

- Należy wykonać jedną z następujących czynności:
 - Utworzyć raport i zapisać go w folderze.
 - Skopiować lub przenieść istniejący zapisany raport z jednego folderu do drugiego.

Więcej informacji o kopiowaniu i przenoszeniu raportów znajduje się w pod hasłem [Kopiowanie i przenoszenie raportów](#) (na stronie 772).

Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika

Domyślnie wszystkie role użytkownika mają widoczność każdego udostępnionego folderu. Ustawienie domyślne można zastąpić, tworząc ręcznie powiązania konkretnych ról z poszczególnymi folderami. Jeśli jednak jakaś rola użytkownika zostanie ręcznie powiązana z jakimś folderem, w aplikacji Oracle CRM On Demand widoczność tego folderu zostanie odwołana w przypadku pozostałych ról użytkownika (z wyjątkiem roli administratora). Należy ręcznie powiązać wszystkie role, które powinny mieć widoczność.

Jeśli rola została powiązana z folderem, który zawiera podfoldery, zostanie powiązana także ze wszystkimi tymi podfolderami. Aby to zmienić, należy przejść do odpowiedniego podfolderu i wprowadzić niezbędne zmiany.

Rola administratora ma zawsze widoczność wszystkich folderów. W związku z tym nie można jej ręcznie powiązać z folderem ani jej z niego usunąć. Każda rola niestandardowa utworzona przez kopiowanie roli administratora dziedziczy tę samą widoczność wszystkich folderów przez cały czas niezależnie od tego, czy została ręcznie powiązana z folderami czy jej powiązanie z nimi zostało zerwane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie zawartością".

Jak skonfigurować widoczność udostępnionych folderów raportów dla użytkownika.

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony w Oracle CRM On Demand (nie w Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Na stronie startowej "Administrowanie", w sekcji "Zarządzanie zawartością" kliknąć na łączy "Zarządzanie zawartością".
- 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", w sekcji "Foldery raportów" kliknąć na łączy "Współużytkowane analizy niestandardowe".

Na stronie "Lista folderów" zostaną wyświetlone wszystkie podfoldery folderu nadrzędnego "Współużytkowane analizy niestandardowe".

UWAGA: Każdy użytkownik ma widoczność folderu głównego "Współużytkowane analizy niestandardowe".

- 4 Wybrać folder w następujący sposób:
 - Aby skonfigurować widoczność folderu najwyższego poziomu, kliknąć nazwę folderu.
 - Aby skonfigurować widoczność podfolderu, kliknąć łącze "Podfoldery" folderu nadrzędnego w celu przejścia do odpowiedniego folderu, a następnie kliknąć jego nazwę.
- 5 Aby udostępnić określonym rolaom widoczność folderu:
 - a Na stronie "Szczegóły folderu" nacisnąć przycisk "Dodaj rolę".
 - b Klikać na ikonie "Wyszukaj" obok poszczególnych pól, aby powiązać folder z rolami użytkownika.
 - c Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 Aby usunąć rolę, której wcześniej udostępniono widoczność folderu:
 - a Na stronie "Szczegóły folderu" w menu poziomu rekordu danej roli nacisnąć przycisk "Usuń".
 - b Potwierdzić decyzję o usunięciu roli z folderu.
- 7 Aby pozbawić rolę użytkownika widoczności folderu raportu, nacisnąć przycisk "Usuń".
- 8 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

WSKAZÓWKA: Jeśli został ustawiony wgląd do podfolderu, można kliknąć nazwę folderu w polu "Folder nadrzędny", aby wrócić do strony "Szczegóły folderu" folderu nadrzędnego.

Udostępnianie raportów prywatnych

Ustawienia widoczności folderu raportów prywatnych "Moje analizy" użytkownika obowiązują tylko w trakcie danej sesji aplikacji Oracle CRM On Demand tego użytkownika. Folder "Moje analizy" zawiera raporty utworzone przez użytkownika, a następnie zapisywane jako prywatne. Użytkownicy z uprawnieniem "Zarządzanie raportami niestandardowymi" mogą udostępniać raporty prywatne innym użytkownikom, zapisując je w folderze współużytkowanym w całej firmie.

Jak udostępnić raport prywatny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
- 4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" przejść do analizy, zaznaczyć ją i nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" nacisnąć przycisk "Zapisz".

- 6** W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" wybrać folder docelowy (jak "Folder współużytkowany w całej firmie") w folderze "Foldery współużytkowane" i kliknąć przycisk OK.

Udostępnianie i ukrywanie wstępnie utworzonych raportów

Raporty wstępnie utworzone są udostępniane wszystkim użytkownikom w firmie.

Uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" decyduje o tym, czy wstępnie utworzone analizy są widoczne dla użytkowników mających określone role, czy nie. Jeśli pewna rola użytkownika zawiera uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz", na karcie "Raporty" tego użytkownika będą wyświetlane wszystkie udostępnione wstępnie utworzone analizy. Jeśli rola użytkownika nie zawiera tego uprawnienia, wszystkie wstępnie utworzone analizy będą ukryte.

Aby ukryć niektóre udostępnione wstępnie utworzone raporty, zezwalając na wyświetlanie innych, należy usunąć uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz". Wszystkie udostępnione wstępnie utworzone raporty zostaną wtedy ukryte. Następnie, aby udostępnić niektóre wstępnie utworzone raporty, należy przejść do Oracle CRM On Demand Answers, otworzyć odpowiedni raport i zapisać go w folderze udostępnionym w folderze "Folder współużytkowany w całej firmie". Widoczność folderu udostępnionego można dowolnie skonfigurować.

UWAGA: Uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych — wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" decyduje o tym, czy wstępnie utworzone raporty są wyświetlane na stronie startowej "Raporty". Nie ma ono wpływu na inne strony startowe ani wstępnie utworzone pulpity informacyjne. Jeśli zatem uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych — wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" zostało wybrane, wstępnie utworzone raporty będą wyświetlane na stronie startowej "Raporty", a także na wstępnie utworzonych pulpitych informacyjnych i innych stronach startowych. Jeśli nie zostało wybrane, wstępnie utworzone raporty będą wyświetlane na wstępnie utworzonych pulpitych informacyjnych i innych stronach startowych, oprócz strony startowej "Raporty".

Przeglądanie danych raportu

Dane raportu są wyświetlane na listach, w tabelach i na wykresach. W przypadku wielu raportów można wybierać różne kategorie w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy. Można na przykład najpierw wyświetlić podmioty pogrupowane według regionów, a następnie zmienić perspektywę i pogrupować je według branż.

W przypadku list i tabel wartości Null są przedstawiane w postaci pustego pola, z wyjątkiem następujących przypadków:

- W polach "ID podmiotu", "ID osoby kontaktowej" itd. są one przedstawiane jako liczby ujemne.
- W polach nazw typów rekordów, np. "Nazwa podmiotu", "Nazwisko osoby kontaktowej", "Nazwa obiektu niestandardowego 1" itd. wartości te są wyświetlane jako *Nieokreślone*.

W przypadku wykresów można również drążyć w dół każdy segment w celu wyświetlenia rekordów składających się na dany segment.

Aby można było porównywać liczby względne i bezwzględne, w wielu raportach z wykresami jest również wyświetlana tabela pomocniczych miar danych.

Jak zmienić perspektywę raportu?

- Z listy rozwijanej wybrać inną kategorię w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

Jak wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu

- Kliknąć na segmencie wykresu kołowego lub słupkowego.
Zostanie wyświetlona lista możliwości, podmiotów lub zleceń SR wchodzących w skład tego segmentu.

Drukowanie raportów

Raport można wydrukować ze strony startowej "Raporty" lub z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi".

WSKAZÓWKĄ: Stosując orientację poziomą, optymalizuje się wygląd raportu.

Jak wydrukować raport ze strony startowej "Raporty"?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" kliknąć łącze do raportu, który ma być wydrukowany.
 - Aby wydrukować wstępnie utworzony raport, kliknąć łącze do raportu na stronie startowej "Raporty".
 - Aby wydrukować raport niestandardowy, przejść do folderu "Moje analizy" lub "Analizy współużytkowane" i kliknąć łącze do raportu niestandardowego.
- 3 Przejść do dołu strony raportu, nacisnąć przycisk "Do druku" i w zależności od żądanego formatu wybrać opcję HTML lub PDF.
W osobnym oknie zostanie wyświetlony raport.
- 4 W oknie raportu z menu przeglądarki wybrać polecenie "Plik", a następnie "Drukuj".
- 5 W oknie drukowania wskazać żądane ustawienia, a następnie wydrukować raport.
- 6 Zamknąć okno raportu.

Jak wydrukować raport z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".

- 4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" odszukać i wybrać analizę do wydrukowania, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz", na pasku tytułu nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".
- 6 Przejść do dołu strony raportu, nacisnąć przycisk "Do druku" i wybrać opcję HTML lub PDF.
W osobnym oknie zostanie wyświetlony raport.
- 7 W oknie raportu z menu przeglądarki wybrać polecenie "Plik", a następnie "Drukuj".
- 8 W oknie drukowania wskazać żądane ustawienia, a następnie wydrukować raport.
- 9 Zamknąć okno raportu.

Uruchamianie raportów

Chociaż raporty można przeglądać na różnych stronach w aplikacji, strona startowa "Raporty" stanowi pojedynczy punkt dostępu do wszystkich raportów wstępnie sporządzonych i publicznych raportów niestandardowych.

Jak uruchomić raport

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".

Na stronie startowej "Raporty" raporty są podzielone na następujące kategorie:

Kategoria	Opis
Niestandardowe raporty i analizy	Wszystkie raporty niestandardowe są tworzone przez użytkowników w danej firmie. Raporty udostępnione niektórym lub wszystkim pracownikom należą do podkategorii "Współużytkowane analizy niestandardowe", a raporty prywatne — do podkategorii "Moje analizy". Tylko użytkownicy, których role zawierają uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", mogą tworzyć raporty niestandardowe za pomocą łącza "Projektowanie analiz".
Szybkie listy	Raporty w postaci list standardowych, a nie interaktywnych czy graficznych analiz.
Analiza planowanej sprzedaży	Raporty pomagające ocenić efektywność sprzedaży i zespołów w firmie.
Efektywność sprzedaży	Raporty pomagające ocenić przeszłe i bieżące trendy oraz efektywność sprzedaży osiągniętą przez firmę.
Klienci	Raporty pomagające ocenić jakość oraz dane demograficzne podmiotów i osób kontaktowych.

Kategoria	Opis
Serwis	Raporty pomagające ocenić efektywność organizacji serwisowej.
Komunikacja	Raporty pomagające ocenić statystykę wykorzystania Oracle Contact On Demand według grup roboczych i projektów. Kategoria "Komunikacja" pojawia się, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do wyświetlania tego pulpitu informacyjnego.
Efektywność marketingu	Raporty pomagające ocenić efektywność prowadzonych kampanii oraz działań związanych z zarządzaniem namiarami.

- 2 Na stronie startowej "Raporty" należy kliknąć na łączy do wbudowanego raportu lub, po przejściu do odpowiedniego folderu, na łączy do raportu niestandardowego, który ma zostać uruchomiony.

Informacje o raporcie zostaną wyświetlone na stronie "Raporty".

- 3 Zależnie od określonego raportu, na stronie "Raporty" można wykonać następujące czynności:

- Aby pokazać dane z innej perspektywy, wybrać żądane opcje z list rozwijanych.
- Aby wyświetlić na wykresie dokładne sumy dla segmentu, umieścić wskaźnik na danym segmencie.
- Aby wyświetlić rekordy należące do segmentu, kliknąć na danym segmencie. Pojawi się lista rekordów z określonymi danymi.
- Aby przeprowadzić filtrowanie na poziomie sprawozdawczości, wybrać odpowiednią opcję z listy rozwijanej "Poziom sprawozdawczości":

Poziom sprawozdawczości	Opis
(Wszystkie możliwości)	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do dowolnego użytkownika, którego sesja jest widoczna w Oracle CRM On Demand Answers.
0	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących tylko do użytkownika sesji.
1	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do użytkowników znajdujących się 1 poziom niżej w hierarchii organizacyjnej niż użytkownik sesji i na wszystkich poziomach powyżej wybranego poziomu.
2	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do użytkowników znajdujących się 2 poziomy niżej w hierarchii organizacyjnej niż użytkownik sesji i na wszystkich poziomach powyżej wybranego poziomu.

- Aby pobrać raport, należy przejść na koniec strony raportu, nacisnąć przycisk "Pobierz", wybrać żądaną opcję i postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.
- Aby odświeżyć raport przy użyciu bieżących danych w czasie rzeczywistym (dostępnych dla większości, ale nie dla wszystkich raportów), nacisnąć przycisk "Odśwież" u dołu strony.
- Aby wydrukować raport, kliknąć na łączy "Do druku" u dołu strony.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Raporty](#) (na stronie 747)
- [Przeglądanie danych raportu](#) (na stronie 766)

Pobieranie raportów

Raport można pobrać ze strony startowej "Raporty" lub — jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" — z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Jak pobrać raport ze strony startowej "Raporty"

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" kliknąć łącze do raportu, który ma zostać pobrany.
- 3 Przewinąć stronę raportu w dół, kliknąć łącze "Pobierz" i wybrać z listy rozwijanej jedną z następujących opcji:
 - Pobierz do programu Microsoft Excel (Excel 2002 lub wersja nowsza)
 - Pobierz do programu Excel 2000

UWAGA: Pobieranie wykresów do programu Excel 2000 nie jest obsługiwane; można pobierać tylko dane.

 - Pobierz dane (.csv)
 - Pobierz dane (.txt)
 - Pobierz stronę WWW (MHTML)
- 4 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami pobierania raportu.
- 5 Nacisnąć przycisk "Powrót do strony startowej Raporty", aby powrócić do strony startowej "Raporty".

Jak pobrać raport z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".

Na osobnej stronie, niezależnej od innych stron Oracle CRM On Demand, zostaje otwarta aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W sekcji "Otwieranie istniejącej analizy" nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".

- 4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" odszukać i wybrać analizę do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz", na pasku tytułu nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".
- 6 Przewinąć raport w dół, kliknąć łącze "Pobierz" i wybrać jedną z następujących opcji:
 - Pobierz do programu Microsoft Excel (Excel 2002 lub wersja nowsza)
 - Pobierz do programu Excel 2000
 - Pobierz dane (.csv)
 - Pobierz dane (.txt)
 - Pobierz stronę WWW (MHTML)
- 7 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami pobierania raportu.
- 8 Nacisnąć przycisk "Zamknij okno" (w prawym górnym rogu raportu), aby powrócić do strony Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Na stronie Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zamknij okno", aby powrócić do strony startowej "Raporty".

Importowanie pobranego raportu

Aby zaimportować pobrany raport, należy w programie Excel wybrać z menu "Plik" polecenie "Otwórz". Jeśli dane pojawią się w jednej kolumnie, należy ją zaznaczyć, a następnie wybrać z menu "Dane" polecenie "Kolumny jako tekst". W przypadku niektórych wersji programu Excel można kliknąć dwukrotnie na ikonie pobranego pliku (wyświetlanego np. w Eksploratorze Windows) w celu jego zaimportowania. Więcej informacji o zgodności z używaną wersją programu Excel można uzyskać w swoim dziale IT.

Kasowanie raportów

Można kasować raporty utworzone przez siebie. Nie można kasować raportów utworzonych przez innych użytkowników.

Jak skasować utworzony przez siebie raport

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".
- 3 W sekcji "Zarządzanie analizami" na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać folder zawierający raport.

- 5 W wierszu raportu nacisnąć przycisk "Kasuj", po czym potwierdzić decyzję, naciskając przycisk "Tak".
- 6 Kliknąć na łączy "Pierwsze kroki", znajdującym się na górze strony, aby wrócić na stronę "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

Zmienianie nazw raportów

Można zmieniać wyłącznie nazwy raportów utworzonych przez siebie. Nie można natomiast zmieniać nazw raportów utworzonych przez innych użytkowników.

Jak zmienić nawę utworzonego przez siebie raportu

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".
- 3 W sekcji "Zarządzanie analizami" na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać folder zawierający raport, którego nazwa ma zostać zmieniona.
- 5 W wierszu raportu nacisnąć przycisk "Zmień nazwę".
- 6 Zaktualizować zawartość pola "Nazwa".
- 7 Jeśli trzeba, zaktualizować zawartość pola "Opis" (do 2000 znaków).
Jeśli raport jest publiczny, to teksty z pól "Nazwa" i "Opis" są wyświetlane na stronie startowej "Raporty" pracownika dokładnie w takiej postaci, w jakiej zostały wprowadzone.
- 8 Nacisnąć przycisk "Aktualizuj".
- 9 Kliknąć na łączy "Pierwsze kroki", znajdującym się na górze strony, aby wrócić na stronę "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

Kopiowanie i przenoszenie raportów

Raport można skopiować z jednego folderu do drugiego na dwa sposoby:

- Otwierając raport na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a następnie zapisując raport w innym folderze.
UWAGA: Metody tej należy używać w przypadku kopiowania raportu z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.
- Używając funkcji "Kopiuj/Przenieś" w oknie "Zarządzanie analizami" aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

UWAGA: Metody tej nie należy używać w przypadku kopiowania raportu z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

Funkcji "Kopiuuj/Przenieś" w oknie "Zarządzanie analizami" aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można użyć w celu przeniesienia raportu z jednego folderu do drugiego.

Poniższa procedura opisuje, w jaki sposób należy kopiować raport z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

Jak skopiować raport z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
- 4 W oknie dialogowym "Otwieranie analizy" przejść do raportu, który ma być współużytkowany, zaznaczyć go i nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" przejść do folderu, do którego raport ma być skopiowany lub przeniesiony.
- 7 Nacisnąć przycisk "OK".

Poniższa procedura zawiera opis sposobu kopiowania i przenoszenia raportu z jednego folderu do drugiego.

Jak skopiować lub przenieść raport z jednego folderu do drugiego za pomocą okna "Zarządzanie analizami"?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderów nacisnąć przycisk "Kopiuuj/Przenieś".
- 5 W katalogu raportów wybrać folder, do którego raport ma być skopiowany lub przeniesiony.
- 6 Nacisnąć przycisk "Kopiuuj" lub "Przenieś".

Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe)

UWAGA: Aby można było tworzyć raporty niestandardowe, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" lub "Zarządzanie raportami osobistymi".

Na stronie "Pierwsze kroki z aplikacją Answers" znajdują się łącza do następujących działań:

- **Otwieranie istniejącej analizy.** Należy kliknąć na tym łączu, aby otworzyć istniejącą analizę zapisaną w folderze prywatnym użytkownika lub w folderze współużytkowanym. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie raportami](#) (na stronie 761).
- **Zarządzanie analizami.** Należy kliknąć na tym łączu, aby skasować istniejącą analizę lub zmienić jej nazwę. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie raportami](#) (na stronie 761).
- **Tworzenie nowej analizy.** Ta sekcja zawiera łącza do obszarów zainteresowań, na których oparty jest raport niestandardowy.

Tworzenie nowej analizy (raport niestandardowy)

W sekcji "Tworzenie nowej analizy" znajdują się dwie listy obszarów zainteresowań, których można użyć w raporcie: analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. W większości raportów używane są dane z jednego obszaru zainteresowań. Można utworzyć raport wykorzystujący dane z dwóch obszarów zainteresowań, jest to jednak zadanie zaawansowane.

Każdy obszar zainteresowań zawiera pola danych (zorganizowane w wymiary) oraz ich powiązane miary.

W analitycznych obszarach zainteresowań są używane dane skompilowane w nocy. Te obszary zainteresowań obejmują ogólnie dane historyczne lub dotyczące trendu bądź zawierają bardziej skomplikowane obliczenia niż znajdujące się w obszarach zainteresowań "Raporty". W raportach tworzonych na podstawie analitycznych obszarów zainteresowań na dole strony jest wyświetlana data i godzina ostatniej aktualizacji. Jeśli użytkownik loguje się po raz pierwszy, w ciągu pierwszego 24-godzinnego okresu analizy historyczne nie przedstawiają danych.

Raportowane obszary zainteresowań zawierają analizy w czasie rzeczywistym. Dane w tych raportach mogą ulegać zmianie podczas dnia pracy. Raporty tworzony na podstawie raportowanych obszarów zainteresowań mają przycisk "Odśwież", który umożliwia ich aktualizację w czasie rzeczywistym. Więcej informacji o obszarach zainteresowań znajduje się pod hasłem [Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 779).

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, czy dane, które mają być uwzględniane, nie są już dostępne we wbudowanym raporcie.
- Zapoznać się z ograniczeniami dotyczącymi raportów i raportowanych typów rekordów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe](#) (zob. "Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe" na stronie 775).
- Przeglądać informacje na temat raportów niestandardowych. Po dodaniu nowych pól można użyć tych niestandardowych pól w raporcie. Po zmianie wyświetlanych nazw pól w raportach są używane nowe wyświetlane nazwy. Jednak po zmianie nazw typów rekordów, takich jak "Podmioty", nowe nazwy nie są odzwierciedlane w raportach.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja dodawania nowych wartości do list wyboru przy importowaniu danych, to nowe wartości na listach wyboru mogą nie być widoczne w raportach przez 24 godziny. Dlatego w tym okresie używanie nowych wartości z list wyboru jako filtrów może być niemożliwe.

Aby utworzyć raport niestandardowy, należy kliknąć na jednym z obszarów zainteresowań, analitycznym lub raportowanym. Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers przeprowadza następnie użytkownika przez proces konfiguracji raportu niestandardowego i wykonania analizy dynamicznej. Ten proces składa się z następujących etapów ogólnych:

- 1 Krok 1: Definiowanie kryteriów** (zob. "Krok 1. Definiowanie kryteriów" na stronie 918)
Konfigurowanie kolumn i filtrów. Dodawanie filtrów decydujących o uwzględnianych danych (opcjonalne, lecz zalecane). Filtry ograniczają ilość wyświetlanych danych, zmniejszając rozmiar zbioru danych, oraz pozwalają uniknąć ewentualnych problemów z wydajnością.
- 2 Krok 2: Tworzenie układów** (na stronie 947)
Dodawanie wykresów lub tabel (opcjonalne) w celu zamieszczenia graficznych lub alternatywnych reprezentacji danych.
- 3 Krok 3: Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne)** (na stronie 999)
Dodawanie filtrów monitorujących dzięki czemu użytkownicy mogą podczas uruchamiania raportu określać wartości filtrujące.
- 4 Krok 4: Przeglądanie raportów** (zob. "Krok 4. Przeglądanie raportów" na stronie 1004)
Wyświetlanie wyników raportu przed jego zapisaniem.

Jak zacząć tworzyć raport niestandardowy

- 1** Kliknąć na karcie "Raporty" na górze strony.
- 2** Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy", kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".
Na osobnej stronie, niezależnej od innych stron Oracle CRM On Demand, zostaje otwarta aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Kliknąć na analitycznym lub raportowanym obszarze zainteresowań.

Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe

W poniższych sekcjach są wymienione ograniczenia dotyczące raportów.

Raporty dotyczące obiektów niestandardowych

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers oferuje wszechstronną obsługę tworzenia raportów na temat obiektów niestandardowych. Raporty mogą dotyczyć obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz ich powiązań "wiele do wielu" z podmiotami, osobami kontaktowymi, możliwościami i zleceniami obsługi. Do tworzenia

raportów służą dedykowane obszary zagadnień. Obszar zagadnień "Zaawansowane obiekty niestandardowe" służy do tworzenia raportów na temat powiązań między obiektami niestandardowymi 4-15 i innymi wbudowanymi obiektami, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Tworzenie raportów na temat obiektów niestandardowych jest obecnie obsługiwane tylko w obszarach zagadnień czasu rzeczywistego, natomiast w obszarach zagadnień historycznych nie jest możliwe.

Ograniczenia dotyczące tekstu opisu

Pole "Tekst opisu" ogranicza ilość tekstu, który może zostać wprowadzony do raportu:

- Jeśli w zestawie znaków używane są znaki jednobajtowe, wyświetlanych jest pierwszych 2000 znaków (jeśli ich sumaryczna wielkość nie przekracza 4000 bajtów).
- Jeśli w zestawie znaków używane są znaki wielobajtowe, wyświetlanych jest pierwszych 1000 znaków (jeśli ich sumaryczna wielkość przekracza 2000 bajtów).

Maksymalna liczba wierszy

Maksymalna liczba rekordów, które można wyświetlić, wynosi:

- **Widok tabeli.** W przypadku tego widoku maksymalna liczba rekordów, które mogą być wyświetlane, wynosi 10 000. Liczba ta ma także zastosowanie do liczby wierszy, które można pobrać. Jednak w przypadku pobierania plików CSV lub tekstowych maksymalna liczba wierszy obsługiwanych przez tabelę wynosi 65 000.
- **Widok tabeli przestawnej.** W przypadku tego widoku maksymalna liczba rekordów, które mogą być wyświetlane, wynosi 20 000, a maksymalna liczba wypełnionych komórek (liczba wierszy pomnożona przez liczbę kolumn) to 150 000. Ograniczenie to nie dotyczy kolumn wykluczonych lub ukrytych.
- **Listy rozwijane.** Maksymalna liczba wartości, które mogą być wyświetlane na liście rozwijanej, to 1000. Liczba ta dotyczy list rozwijanych w warunkach filtrów, w raportach i w komunikatach pulpitów informacyjnych.

Limit czasu na wykonanie zapytania

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers zapewnia optymalną efektywność zapytań i raportów, równoważąc przy tym efektywność aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby zminimalizować negatywny wpływ długotrwałych lub niekontrolowanych zapytań na ogólną efektywność modułu Oracle CRM On Demand Answers, został włączony limit czasu w odniesieniu do raportów historycznych i raportów w czasie rzeczywistym. W przypadku gdy limit czasu dla zapytania zostanie przekroczony, generowany jest komunikat o błędzie limitu czasu. Limity te wynoszą zwykle 10 minut w przypadku obszarów zainteresowań dotyczących tworzenia raportów (w czasie rzeczywistym) oraz 180 minut w przypadku analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań. W przypadku niektórych wdrożeń obowiązują niższe limity. Więcej informacji o optymalizowaniu czasu wykonywania zapytań znajduje się pod hasłem [Efektywność raportów - informacje](#) (zob. "Wydajność raportów — informacje" na stronie 1049) oraz [Optymalizowanie wydajności](#) (zob. "Optymalizacja wydajności" na stronie 1051).

Listy wielokrotnego wyboru

Wartości na listach wielokrotnego wyboru (MSP) nie są obsługiwane w obszarach zagadnień raportów czasu rzeczywistego. Są natomiast obsługiwane w następujących historycznych obszarach zagadnień:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Dealer
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Monit dotyczący filtra kolumny w analizach łączonych

Monity dotyczące filtrów kolumny umożliwiają ogólne filtrowanie kolumny w ramach zlecenia. Nie są jednak dostępne w zleceniach analizy łączonej.

Wgląd do rejestru

Po wybraniu rejestru w selektorze rejestru w historycznym obszarze zagadnień wyświetlane są rekordy zawarte w rejestrze i w jego podrejestrach. Nie jest możliwe wykluczenie rekordów zawartych w podrejestrach w historycznych obszarach zagadnień. W raportowanych obszarach zagadnień czasu rzeczywistego wyświetlane są zaś tylko rekordy powiązane z bieżącym rejestrem, a nie rekordy powiązane z podrejestrami.

Kursy wymiany

Jeśli w firmie istnieje więcej niż jedna aktywna waluta, administrator firmy musi skonfigurować kursy wymiany dla każdej z nich. Zmiany dokonane w kursach wymiany wyświetlane są w raportach po wykonywanym każdej nocy odświeżeniu danych analitycznych. Kurs wymiany jest określany co miesiąc i obowiązuje we wszystkich transakcjach w obrębie tego miesiąca.

W niektórych typach rekordów występuje wiele pól dat. Tylko jedno pole daty jest używane w celu określenia kursu wymiany w danym miesiącu. Na potrzeby konwersji walut środków trwałych używany jest miesiąc określony w polu "Data zakupu". W przypadku możliwości używana jest data zamknięcia możliwości najbliższa dacie obowiązywania kursu wymiany.

Ustawienia lokalizacji

W przypadku zmiany języka domyślnego elementy związane z raportami są wyświetlane w nowo wybranym języku. Dane w raportach lub w panelach informacyjnych zależą jednak od domyślnego języka firmy, bez względu na język wybrany przez użytkownika.

Obsługa dat

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje analizę dat miar w zakresie 20 lat (od 2000 do 2020 r.) w przypadku firm używających modeli kwartalnych lub standardowych modeli kalendarza okresów obrotowych. W firmach używających niestandardowego kalendarza okresów obrotowych aplikacja Oracle CRM On Demand Answers może obsługiwać analizę dat miar tylko w odniesieniu do lat zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Rekordy utworzone poza tym okresem można wyświetlać, ale bez przeprowadzania analizy wymiaru daty.

Wymiary daty w analitycznych (historycznych) obszarach zainteresowań mają inne ustawienia niż w raportowanych obszarach zainteresowań (czasu rzeczywistego). W przypadku analitycznych obszarów zainteresowań występuje tylko jeden wymiar daty (standardowa lub kanoniczna) i możliwe jest występowanie jednego lub wielu zestawów miar wykorzystujących różne daty, w związku z czym miary te można raportować według każdej daty z żadanego zakresu. W przypadku raportowanych obszarów zainteresowań występuje jeden lub wiele wymiarów daty (podział na role) i tylko jeden zestaw miar, dzięki czemu można analizować te miary z użyciem różnych wymiarów dat.

Na przykład analityczny obszar zainteresowań "Możliwości — historia" ma jeden wymiar daty ("Data zamknięcia") i dwa zestawy miar. Domyślny zestaw miar, "Miary możliwości", jest oparty na dacie zamknięcia. Obok niego występuje drugi zestaw miar, "Miary możliwości według daty otwarcia", który umożliwia analizę możliwości według daty otwarcia. Natomiast obszar zainteresowań "Raportowanie możliwości" zawiera dwa wymiary daty: "Data otwarcia" i "Data zamknięcia" i jeden zestaw miar ("Miary możliwości"). Zaletą wymiaru daty w analitycznych obszarach zainteresowań jest możliwość analizowania różnych powiązanych pomiarów dla całego danego okresu z użyciem dowolnej daty z żadanego zakresu w jednym raporcie.

Poniższa tabela przedstawia różnice ustawień wymiarów daty między analitycznymi i raportowanymi obszarami zainteresowań.

Właściwość	Analityczne obszary zainteresowań	Raportowane obszary zainteresowań
Wymiary daty	Jeden	Jeden lub wiele
Zestawy miar	Jeden lub wiele	Jeden

Obsługa czasu

Wszystkie godziny zawarte w raportach są podawane zgodnie ze strefą czasową firmy, w związku z czym dane są spójne dla każdej osoby korzystającej z raportu.

Normy użytkowników

Raporty dotyczące norm użytkowników można tworzyć w następujących obszarach zagadnień: "Działania", "Historia działania", "Możliwości", "Historia możliwości", "Produkty możliwości" i "Produkt możliwości - historia". Tworząc raporty na temat norm użytkowników, należy zapoznać się z następującymi informacjami:

- Powiązanie normy użytkownika z rokiem obrotowym opiera się na roku, w którym kończy się ostatni okres roku obrotowego. Jeśli na przykład rok obrotowy rozpoczyna się w lipcu 2008 r., to wartości normy użytkownika zdefiniowane dla okresu roku obrotowego od lipca 2008 r. do czerwca 2009 r. odnoszą się do roku obrotowego 2009.
- Jeśli firma zmienia definicję kalendarza okresów obrotowych, konieczne jest skasowanie i odtworzenie norm użytkowników, jeśli kwartalne i roczne sumy wartości norm użytkowników mają odpowiadać normom użytkowników w aplikacjach Oracle Contact On Demand i Oracle CRM On Demand Answers. Powiązanie normy użytkownika z rokiem obrotowym w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nadal będzie jednak oparte na roku, w którym przypada koniec ostatniego okresu roku obrotowego.
- Normy użytkowników są definiowane w odniesieniu do nazwy normy, daty (miesiąc lub wyższy poziom) i użytkownika, nie są natomiast definiowane na poziomie możliwości. W przypadku próby utworzenia raportu na temat miar norm i miar możliwości zawierającego pole wymiaru możliwości mogą wystąpić błędy ODBC. Błędy ODBC mogą również wystąpić, gdy raport na temat normy użytkownika jest tworzony

na poziomie obiektu wymiaru na poziomie niższym niż poziom zdefiniowany lub poziom dostępny. Przykład: normy użytkowników są definiowane na poziomie miesiąca. W przypadku próby tworzenia raportu na poziomie daty może wystąpić błąd ODBC.

- Miary norm użytkowników są zawsze generowane przy użyciu widoczności dla kierownika, niezależnie od widoczności dla użytkownika. Z tego powodu użytkownicy, których poziom widoczności jest ustawiony na wartość "Zespół" i którzy nie są administratorami firmy, nie mogą tworzyć raportów na temat norm użytkowników ani miar możliwości.
- Błędy ODBC mogą wystąpić w przypadku tworzenia raportów na temat miar norm użytkowników przy wykorzystaniu niezgodnego wymiaru. Przykład: miary norm użytkowników nie są definiowane w wymiarze możliwości w obszarze zagadnień historii możliwości i dlatego mogą wystąpić błędy ODBC w przypadku próby utworzenia raportu na temat norm użytkowników i miar możliwości z użyciem pól wymiaru możliwości.
- Jeśli dla danego roku zostanie zdefiniowana więcej niż jedna norma, wartości norm użytkowników wyświetlane w raportach są agregacją wszystkich typów norm w danym roku. Aby w raporcie wyświetlane były tylko wartości norm użytkowników należące do wybranego typu, należy użyć funkcji filtrowania według miary. Jeśli na przykład dwoma typami udziałów w roku obrotowym 2009 są "Norma usługi" i "Norma licencji", a w raportach dotyczących przychodu z możliwości wyświetlany ma być tylko typ "Norma usługi", w kolumnie wartości normy użytkownika należy użyć następującego wzoru miary filtra:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Norma usługi'))
```

Powiązania obiektów niestandardowych 1, 2 i 3

Nie można tworzyć raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 z następującymi obiektami w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers:

- Działania
- Środki trwałe
- Namiary
- Produkty

Powiązanie "wiele do wielu" jest zaimplementowane jedynie dla obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz podmiotów, osób kontaktowych, zleceń obsługi i możliwości w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. To powiązanie "wiele do wielu" ma jeszcze zostać zaimplementowane między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 a działaniami, środkami trwałymi, namiarami i produktami. Używając obszaru zagadnień zaawansowanych obiektów niestandardowych, klienci mogą jednak tworzyć raporty na temat powiązania "jeden do wielu" między tymi obiektami a niestandardowymi obiektami 1, 2 i 3.

Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe

Strona "Pierwsze kroki z aplikacją Answers" zawiera dwie kategorie obszarów zainteresowań: "Analizy" i "Raporty". Obszary zainteresowań z kategorii "Analizy" (obszary analityczne) umożliwiają generowanie raportów o charakterze historycznym i pokazujących analizy trendów na podstawie danych odświeżanych co noc. Obszary zainteresowań z kategorii "Raporty" (obszary raportowania) umożliwiają analizowanie danych z ostatniej chwili oraz zawierają informacje aktualizowane w czasie rzeczywistym.

Obszary zainteresowań reprezentują informacje istotne dla danego obszaru działalności lub potrzeby określonej grupy czytelników w zakresie raportów i analiz. Nazwy obszarów zainteresowań odpowiadają typowi informacji, które zawierają, jak obiekty wymiarowe (typy rekordów) i miary stanu faktycznego, a które użytkownicy biznesowi chcą analizować. Informacje te są podzielone i umieszczone w różnych folderach zgodnie z nazwami obszarów zainteresowań.

Analityczne obszary zainteresowań

Poniższe łącza umożliwiają uzyskanie szczegółowych informacji o każdym obszarze zainteresowań, w tym o celach biznesowych, ich typach relacji ("jeden do jednego", "jeden do wielu", "wiele do wielu" itd.) oraz listy dostępnych wymiarów i miar:

- [Adresy podmiotu](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Adresy podmiotów"" na stronie 786)
- [Podmiot i konkurent - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i konkurent - historia"" na stronie 787)
- [Podmiot i partner - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i partner - historia"" na stronie 790)
- [Podmiot i podmiot powiązany - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i powiązany podmiot - historia"" na stronie 792)
- [Osoba kontaktowa podmiotu - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"" na stronie 795)
- [Podmiot - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot - historia"" na stronie 796)
- [Zespół ds. podmiotu - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. podmiotu - historia"" na stronie 798)
- [Działanie - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Działanie - historia"" na stronie 799)
- [Środek trwały - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zasób - historia"" na stronie 800)
- [Historia działania dla wizyty](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Działanie dotyczące wizyty - historia"" na stronie 802)
- [Kampania - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Kampania - historia"" na stronie 804)
- [Odpowiedź na kampanię - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Odpowiedź na kampanię - historia"" na stronie 805)
- [Adresy osób kontaktowych](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Adresy osób kontaktowych"" na stronie 807)
- [Osoby kontaktowa - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia"" na stronie 807)
- [Osoba kontaktowa - historia zainteresowań](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań"" na stronie 808)
- [Osoba kontaktowa - historia przychodów](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów"" na stronie 809)
- [Zespół ds. osoby kontaktowej - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. osoby kontaktowej - historia"" na stronie 811)

- [Rejestracja transakcji - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji - historia"](#)" na stronie 811) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia"](#)" na stronie 813) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Dealer - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"](#)" na stronie 816) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Gospodarstwo domowe - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia"](#)" na stronie 817) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Namiar - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Namiar - historia"](#)" na stronie 819)
- [Zlecenie MDF - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie MDF - historia"](#)" na stronie 820) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Zdarzenie szkolenia medycznego - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Zdarzenia szkolenia medycznego - historia"](#)" na stronie 823) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Możliwość i konkurent - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i konkurent - historia"](#)" na stronie 824)
- [Możliwość i partner - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i partner - historia"](#)" na stronie 827)
- [Możliwość - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"](#)" na stronie 829)
- [Przychód z produktu związanego z możliwością — historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z produktu związanego z możliwością — historia"](#)" na stronie 831)
- [Partner - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"](#)" na stronie 832) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pipeline - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Pipeline - historia"](#)" na stronie 834)
- [Portfel - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia portfela"](#)" na stronie 835) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Produkt - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia produktu"](#)" na stronie 837)
- [Etap sprzedaży - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia"](#)" na stronie 838)
- [Zlecenie obsługi - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie obsługi - historia"](#)" na stronie 839)
- [Produkt ze specjalną kalkulacją ceny — historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"](#)" na stronie 841)
- [Śledzenie wykorzystania - analiza](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"](#)" na stronie 844)

Raportowane obszary zainteresowań

Poniższe łączy umożliwiają uzyskanie szczegółowych informacji o każdym obszarze zainteresowań, w tym o celach biznesowych, ich typach relacji ("jeden do jednego", "jeden do wielu", "wiele do wielu" itd.) oraz listy dostępnych wymiarów i miar:

- [Przychody podmiotu](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Przychody podmiotu"](#) na stronie 849)
- [Podmioty](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty"](#) na stronie 851)
- [Podmioty i konkurenci](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i konkurenci"](#) na stronie 853)
- [Podmioty i partnerzy](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i partnerzy"](#) na stronie 856)
- [Podmioty i powiązane podmioty](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i powiązane podmioty"](#) na stronie 858)
- [Działania](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Działania."](#) na stronie 861)
- [Zaawansowane obiekty niestandardowe](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe"](#) na stronie 863)
- [Środki trwałe](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Środki trwałe"](#) na stronie 870)
- [Planowanie biznesowe](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Planowanie biznesowe"](#) na stronie 871)
- [Kampanie](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Kampanie"](#) na stronie 874)
- [Powiązania osoby kontaktowej](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej"](#) na stronie 876)
- [Osoby kontaktowe](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe"](#) na stronie 877)
- [Obiekt niestandardowy 1 i podmioty](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"](#) na stronie 878)
- [Obiekt niestandardowy 1 i osoby kontaktowe](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"](#) na stronie 880)
- [Obiekt niestandardowy 1 i możliwości](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"](#) na stronie 882)
- [Obiekt niestandardowy 1 i zlecenia obsługi](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"](#) na stronie 884)
- [Obiekt niestandardowy 1s](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"](#) na stronie 886)
- [Obiekt niestandardowy 2 i podmioty](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"](#) na stronie 878)
- [Obiekt niestandardowy 2 i osoby kontaktowe](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"](#) na stronie 880)
- [Obiekt niestandardowy 2 i możliwości](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"](#) na stronie 882)
- [Obiekt niestandardowy 2 i zlecenia obsługi](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"](#) na stronie 884)
- [Obiekt niestandardowy 2s](#) (zob. ["Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"](#) na stronie 886)

- [Obiekt niestandardowy 3 i podmioty](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"](#)" na stronie 878)
- [Obiekt niestandardowy 3 i osoby kontaktowe](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"](#)" na stronie 880)
- [Obiekt niestandardowy 3 i możliwości](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"](#)" na stronie 882)
- [Obiekt niestandardowy 3 i zlecenia obsługi](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"](#)" na stronie 884)
- [Obiekt niestandardowy 3s](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"](#)" na stronie 886)
- [Prognozy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"](#)" na stronie 888)
- [Gospodarstwa domowe](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe"](#)" na stronie 893) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Namiary](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Namiary"](#)" na stronie 896)
- [Obszar zainteresowań "Możliwości"](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości"](#)" na stronie 898)
- [Możliwości i konkurenci](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i konkurenci"](#)" na stronie 900)
- [Możliwości i partnerzy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i partnerzy"](#)" na stronie 902)
- [Możliwość-produkty](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Przychody z produktów możliwości"](#)" na stronie 904)
- [Zespół ds. możliwości](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości"](#)" na stronie 906)
- [Partnerzy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"](#)" na stronie 907) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Dostarczanie spersonalizowanej zawartości](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości"](#)" na stronie 908) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Zlecenia obsługi](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Zlecenia obsługi"](#)" na stronie 912)
- [Działania wspólne](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Wspólne działania"](#)" na stronie 914)

Pięć typów obszarów zainteresowań wykorzystywanych przez Oracle CRM On Demand jest opisanych w poniższej tabeli.

Typ obszaru zainteresowań	Opis
Proste	<p>Ten obszar zainteresowań składa się z jednej tabeli faktów zawierającej wszystkie pomiary sterującego typu rekordu. Raport zawsze zawiera zrozumiały wynik. Inaczej mówiąc, niezależnie od tego, jaka kombinacja atrybutów i pomiarów zostanie wybrana do raportowania, raport zawsze zwraca wynik, który odzwierciedla dane zawarte w Oracle CRM On Demand</p> <p>Proste obszary zainteresowań dobrze nadają się do raportowania jednego zestawu pomiarów. Umożliwiają one drążenie w dół do szczegółów</p>

Typ obszaru zainteresowań	Opis
	zawartych w danych transakcyjnych.
Wielofaktowe	<p>Ten obszar zainteresowań składa się z dwóch lub więcej tabel faktów reprezentujących różne poziomy wymiarowe. Tabele faktów łączą się poprzez wspólne wymiary. Wielofaktowy obszar zainteresowań umożliwia wykonywanie analiz faktów łączonych.</p> <p>Nie każdy wymiar jest w relacji ze wszystkimi tabelami faktów. Na przykład tabela pomiaru normy jest w relacji tylko z wymiarami Właściciel, Norma i Data. W terminologii modelowania wymiarowego wymiary te są też nazywane wymiarami dopasowanymi. Jeśli w przypadku wielofaktowego obszaru zainteresowań zostaną wybrane atrybuty z wymiaru i pomiar z faktu, między którymi nie będzie żadnej relacji, raport nie będzie działać poprawnie. Czasami pole pomiaru jest puste lub w raporcie jest wyświetlany błąd.</p> <p>Wielofaktowe obszary zainteresowań dobrze nadają się do raportowania wielu związanych ze sobą zestawów pomiarów.</p>
Podsumowanie	<p>Ten obszar zainteresowań składa się ze zbiorczej tabeli faktów. Umożliwia wykonanie analizy zbiorczej miar przy użyciu kluczowego wymiaru. Jest nazywany <i>podsumowaniem</i>, ponieważ oferuje podsumowanie danego wymiaru lub typu rekordu w analizach aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład typu rekordu "Podmiot". Z tego obszaru zainteresowań można uzyskać wszystkie miary związane z funkcją CRM, takie jak przychód ze sprzedaży, zlecenie obsługi, działanie i miary namiarów.</p> <p>Obszary zainteresowań "Podsumowanie" są przydatne do uzyskania podsumowań miar przy użyciu kluczowego wymiaru, ale bez analizowania tych miar przy użyciu innych wymiarów.</p>
Wiele do wielu	<p>Ten typ obszaru zainteresowań reprezentuje relacje "wiele do wielu" i "jeden do wielu" między dwoma typami rekordów. Zawiera on tabelę faktów, ale może być też obszarem zainteresowań pozbawionym faktów.</p> <p>Z tego obszaru zainteresowań można także tworzyć raporty dotyczące relacji "jeden do wielu" między obiektem niestandardowym 1 a podmiotem. Jeśli wymagane jest tworzenie raportów na temat relacji "wiele do jednego" między podmiotem a obiektem niestandardowym 1, nie należy używać tego obszaru zainteresowań. Obszar zainteresowań "Obiekt niestandardowy 1", który jest obszarem zainteresowań o prostej konstrukcji, umożliwia tworzenie raportów na temat wszystkich relacji "wiele do jednego" między wszystkimi standardowymi typami rekordów a obiektem niestandardowym 1.</p> <p>Obszary zainteresowań "Wiele do wielu" są jedynymi, przy użyciu których można tworzyć raporty na temat relacji "wiele do wielu" i "jeden do wielu" między typami rekordów.</p>
Zjednoczone	Ten obszar zainteresowań łączy wszystkie foldery wymiarów i miar w jednym obszarze zainteresowań. Umożliwia to tworzenie raportów o wszystkich typach rekordów i związanych z nimi typach rekordów, w

Typ obszaru zainteresowań	Opis
	<p>związku z czym ten typ obszaru zainteresowań nie zawiera żadnego konkretnego sterującego typu rekordu. Raporty mogą dotyczyć zarówno relacji "jeden do wielu", jak i "wiele do jednego" między nowymi niestandardowymi obiektami (niestandardowy obiekt 4-niestandardowy obiekt 12) i innymi typami rekordów, ale nie relacji "wiele do wielu".</p> <p>Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" jest jedynym, który należy do tego typu obszaru zainteresowań. Jest także jedynym, który umożliwia tworzenie raportów o relacjach między obiektami niestandardowymi 4-15 a innymi obiektami standardowymi, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Korzystając z tego obszaru zainteresowań, można tworzyć raporty o wszystkich typach relacji z wyjątkiem relacji "wiele do wielu".</p>

Pierwsze cztery z wymienionych typów obszarów zainteresowań ("Proste", "Wielofaktowe", "Podsumowanie" i "Wiele do wielu") są standardowymi obszarami zainteresowań. Piąty typ obszaru zainteresowań jest sfederowanym obszarem zainteresowań przeznaczonym do nowych niestandardowych obiektów.

Standardowe obszary zainteresowań

Standardowe obszary zainteresowań są przeznaczone do tworzenia raportów na temat relacji między standardowymi typami rekordów oraz obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Między standardowymi typami rekordów i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 mogą występować następujące relacje:

- Jeden do wielu
- Wiele do jednego
- Wiele do wielu

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera specjalne obszary zainteresowań, które umożliwiają tworzenie raportów o relacjach "wiele do jednego" między standardowymi typami rekordów a innymi typami rekordów. Na przykład obszar zainteresowań "Możliwości" umożliwia tworzenie raportów o relacji typu rekordu możliwości z innymi typami rekordów. Specjalne obszary zainteresowań umożliwiają także tworzenie raportów o relacji "wiele do wielu" między dwoma typami rekordów. Na przykład obszar zainteresowań historii możliwości i partnera umożliwia tworzenie raportów o relacji "wiele do wielu" między typami rekordów możliwości i partnera.

Zjednoczone - obszar zainteresowań

Zjednoczone obszary zainteresowań umożliwiają tworzenie raportów o obiektach niestandardowych 4-15 wraz z innymi obiektami standardowymi, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" jest jedynym obszarem zainteresowań tego typu zawartym w tej wersji, który jednoczy raporty o obiektach niestandardowych i obiektach z nimi powiązanych w jednym obszarze zainteresowań.

Podejście to oferuje szerszy zakres funkcji pod względem typów rekordów i powiązanych z nimi typów rekordów. Zasada jednego sterującego typu rekordu przestaje obowiązywać. Brak sterującego typu rekordu oznacza, że do raportu zawsze należy dodawać domyślną miarę. Ponieważ w zjednoczonym obszarze zainteresowań nie występuje jeden obiekt sterujący, raport musi zawsze zawierać miarę, aby można było

wybrać ścieżkę relacji między obiektami. Obszary zainteresowań, które nie są zjednoczone, tego nie wymagają, ponieważ relacja jest wstępnie zdefiniowana w repozytorium przy użyciu jawnej miary faktycznej.

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" umożliwia dostęp do wszystkich powiązanych miar typów rekordów. Korzystając z tego obszaru zainteresowań, można utworzyć raport zbiorczy o wszystkich powiązanych miarach, w tym wszystkich typach rekordów w Oracle CRM On Demand.

Korzystając z obszaru zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe", można utworzyć raporty pokazujące relacje "jeden do wielu" i "wiele do wielu" między wszystkimi typami rekordów. Raporty dotyczące relacji "wiele do wielu" wymagają użycia obszarów zainteresowań "Podmiot" i "Niestandardowy obiekt 1" w celu utworzenia raportu o relacji "jeden do wielu" i obszaru zainteresowań "Niestandardowy obiekt 1s" w celu utworzenia raportu o relacji "jeden do wielu" między innymi typami rekordów a niestandardowym obiektem 1. Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" umożliwia dostęp do obu typów relacji. W tym obszarze nie są natomiast dostępne raporty "wiele do wielu".

Obszar zainteresowań przeznaczony do nowych obiektów niestandardowych jest przedstawiony w poniższej tabeli.

Nazwa obszaru zainteresowań	Typ obszaru zainteresowań
Obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"	
Zaawansowane obiekty niestandardowe	Zaawansowane lub zjednoczone

Zmianie nazwy typu rekordu w analizach

Oracle umożliwia zmiany nazw wszystkich standardowych typów rekordów w analizach. Administratorzy firmy mogą zmieniać nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te nowe nazwy będą uwzględniane w części analitycznej aplikacji Oracle CRM On Demand. Typy rekordów będą figurowały pod nowymi nazwami w obszarach zainteresowań, raportach i na pulpitach informacyjnych. Jeśli na przykład administrator firmy zmieni w aplikacji Oracle CRM On Demand nazwę typu rekordu podmiotu na *Lekarz*, to wyraz *Podmiot* będzie zastępowany we wszystkich odpowiedziach i obszarach zainteresowań. W efekcie obszar zainteresowań *Podmiot - adres* stanie się obszarem zainteresowań *Lekarz - adres*, obszar zainteresowań *Podmiot - miary* stanie się obszarem zainteresowań *Lekarz - miary* i tak dalej. Zmianie nazw typów rekordów nie jest jednak obecnie obsługiwane w przypadku nazw raportów i pulpitów informacyjnych.

ID wiersza i ID obiektu

W przypadku każdego typu rekordu w obszarze zainteresowań (np. podmiotu, działania, środka trwałego) pole "ID wiersza" w bazie danych jest odwzorowywane na pole o nazwie ID <obiektu>, na przykład ID podmiotu, ID namiaru, ID zlecenia obsługi itp.

Analityczny obszar zainteresowań "Adresy podmiotów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i adresami. W innych obszarach zainteresowań można jedynie tworzyć raporty na temat głównego adresu podmiotu. W tym obszarze zainteresowań można jednak tworzyć raporty na temat wszystkich adresów podmiotu, a także adresu wspólnego dla wielu podmiotów. W obszarze tym nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Adres

Miary

Brak

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i konkurent - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar konkurencyjny, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich konkurentów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten stanowi powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Dostępne są następujące atrybuty określające powiązanie z podmiotem konkurencyjnym na potrzeby tworzenia raportów:

- Główna osoba kontaktowa

- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Konkurent podmiotu
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów

- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: całkowita liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Przychód zrealizowany z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar partnerski, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danego podmiotu. Ponieważ obszar odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner podmiotu
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba możliwości
 - Liczba uzyskań

- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni zrealizowany przychód
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Przychód zrealizowany z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i powiązany podmiot - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dotyczącymi podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu powiązanego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Obszar ten pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkie podmioty powiązane danego podmiotu. Ponieważ obszar odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem powiązanym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem powiązanym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązany podmiot
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów

- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) namiarów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni zrealizowany przychód
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu

- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Przychód zrealizowany z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i osobami kontaktowymi. W obszarze tym można tworzyć raporty na temat wszystkich osób kontaktowych powiązanych z podmiotem lub osoby kontaktowej wspólnej dla wielu podmiotów. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnymi osobami kontaktowymi ani osób kontaktowych niepołączonych z podmiotem. W obszarze tym nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań zawiera widok podsumowań ważnych miar operacyjnych firmy dotyczących jej podmiotów. Typ rekordu podmiotu to typ rekordu, który użytkownik zamierza przeanalizować. Można użyć typu rekordu podmiotu do uzyskania odpowiedzi na pytania dotyczące efektywności podmiotu, np. które firmy mają najwięcej zleceń obsługi, które firmy mają najwięcej możliwości. Ten obszar zainteresowań umożliwia grupowanie i akumulację tych miar na dowolnym poziomie według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu i daty. Bardziej dokładna analiza obejmująca inne obszary biznesowe wymaga użycia innych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu

- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) namiarów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni zrealizowany przychód
- Przychód
- Przychód (000)

- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Przychód zrealizowany z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. podmiotu - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i użytkownikami zespołu. Ze względu na to, że w aplikacji Oracle CRM On Demand jest możliwe powiązanie podmiotu z wieloma członkami zespołu, można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia listy wszystkich członków zespołu powiązanych z podmiotem lub wszystkich podmiotów, w przypadku których użytkownik jest dodany jako członek zespołu. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnym użytkownikiem ani do tworzenia raportów na temat użytkowników niepowiązanych z podmiotem. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Członek zespołu

Miary

Brak

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Działanie - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie szerokiego zestawu miar działania według wymiarów działania, podmiotu, możliwości, zamiaru, kampanii, osoby kontaktowej, zlecenia obsługi i daty. Ze względu na to, że obszar ten reprezentuje wszystkie zdarzenia i interakcje dotyczące działań w związku z tymi typami rekordów, znajduje się na najniższym możliwym poziomie. Oznacza to, że tabela faktów działania, która określa ten obszar zainteresowań, może być najobszerniejsza. Ten obszar zainteresowań pozwala akumulować i analizować miary działania z użyciem najszerzego zestawu wymiarów. Obszar ten obejmuje co najmniej dwie tabele faktów, które umożliwiają tworzenie raportów dotyczących norm użytkownika w odniesieniu do miar dotyczących działań.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Zamiar
- Szkolenie medyczne
- Możliwość
- Właściciel
- Norma
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działania
 - Miary niestandardowe działania
 - Miary działania według daty utworzenia
 - Liczba działań (data utworzenia)
 - Liczba spotkań (data utworzenia)
 - Liczba działań zamkniętych (data utworzenia)
 - Liczba działań otwartych (data utworzenia)
 - Liczba (#) zadań (data utworzenia)
 - Miary działania według innych dat
 - Liczba (#) spotkań (data zakończenia)
 - Liczba (#) spotkań (data rozpoczęcia)
 - Liczba (#) zadań (termin)
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba spotkań zaplanowanych
 - Liczba rozmów wykonanych
 - Liczba rozmów nawiązanych
 - Liczba (#) działań zamkniętych
 - Liczba (#) działań otwartych
- Miary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Zasób - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar środka trwałego według wymiarów podmiotu, środka trwałego i produktu. Pozwala to na śledzenie środków trwałych i produktów sprzedanych klientom lub firmie. Ten obszar zainteresowań jest jednym z niewielu takich obszarów, w przypadku których widoczność rekordów środka trwałego jest oparta na widoczności powiązanych rekordów podmiotu.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Data
- Kategoria produktu
- Produkt

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary środka trwałego
 - Miary środka trwałego według daty zakupu
 - Liczba (#) środków trwałych
 - Cena zakupu
 - Ilość
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
 - Miary środka trwałego według daty wysyłki
 - Liczba (#) środków trwałych
 - Cena zakupu
 - Ilość
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
- Liczba (#) środków trwałych
- Cena zakupu

- Ilość
- Średnia cena zakupu
- Średnia ilość

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Działanie dotyczące wizyty - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Historia działań dot. wizyty" umożliwia kierownikom działu sprzedaży i przedstawicielom handlowym analizowanie danych działania dotyczącego wizyty według podmiotu, osoby kontaktowej, działania, właściciela, produktu, kategorii produktu i daty. W odróżnieniu od obszaru zainteresowań "Historia działania" miary tego obszaru zainteresowań są oparte na typach rekordów nauk biologicznych powiązanych z działaniem, w tym: "Szczegóły produktów", "Przekazane próbki" i "Przekazywane materiały promocyjne". Oznacza to, że działania niemające rekordów dla co najmniej jednego z tych powiązanych typów rekordów podrzędnych nie mogą być raportowane z użyciem tego obszaru zainteresowań. W tym obszarze zainteresowań dostępne są następujące miary:

- Liczba (#) wizyt
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem próbek
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem pozycji promocyjnych

Korzystając z wymiaru "Kategoria produktu", można podsumować miary działania dotyczącego wizyty na różnych poziomach hierarchii produktu, takich jak marka, subrynek i rynek.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

- Wizyta - działania
- Kampania
- Możliwość
- Kategoria produktu
- Produkt
- Właściciel
- Szczegóły produktów
- Przekazane próbki

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działań dot. wizyty
 - Niestandardowe miary szczegółów produktów
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Niestandardowe miary przekazanych próbek
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) szczegółów wizyty wg produktu
- Liczba (#) wizyt - szczegóły produktów
- Liczba (#) wizyt
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem pozycji promocyjnych
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem próbek
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) przekazanych pozycji promocyjnych
- Liczba (#) przekazanych próbek

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Kampania - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia pełną analizę kampanii według wymiaru kampanii, użytkownika i czasu. Pozwala on użytkownikowi na analizę wyników kampanii, wydajności oraz zwrotu z inwestycji. Zawiera on również miary pomagające w rozwiązywaniu problemów z osiągnięciem celów kampanii i optymalizowaniem przyszłych kampanii.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Kampanie
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary
 - Liczba (#) kampanii
 - Liczba (#) kampanii aktywnych
 - Liczba (#) kampanii ukończonych
 - Liczba (#) kampanii planowanych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią

- Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
- Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
- Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
- Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 10, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych w możliwości)
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Współczynnik przekształcania namiarów (definicja: namiary, które zostały klientami, wyrażone jako wartość procentowa)
- Przychód
- Przychód zrealizowany
- Średni przychód zrealizowany
- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: łączna liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Zwrot z inwestycji

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Odpowiedź na kampanię - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę danych związanych z odpowiedziami na kampanię. Zawiera informacje uzupełniające w stosunku do obszarów zainteresowań kampanii, w przypadku których podane są dane dotyczące efektywności kampanii. W ramach tego obszaru zainteresowań można przeprowadzić analizę odpowiedzi na następujące pytania dotyczące kampanii: Do ilu osób dotarła kampania?, Ile z nich odpowiedziało?, W jaki sposób odpowiedziały?, Ile czasu zajęła im odpowiedź? itd.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Account
- Campaign
- Odbiorca kampanii
- Odpowiedź na kampanię
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary
 - Liczba (#) odbiorców
 - Liczba (#) twardych zwrotów
 - Liczba (#) miękkich zwrotów
 - Liczba (#) respondentów
 - Liczba (#) odpowiedzi
 - Liczba (#) otwartych odpowiedzi
 - Liczba (#) kliknięć
 - Liczba (#) odpowiedzi "Zgoda (Opt In)"
 - Liczba (#) odpowiedzi "Brak zgody (Opt Out)"
 - Liczba (#) odpowiedzi "Ogólna zgoda (Opt In)"
 - Liczba (#) odpowiedzi "Ogólny brak zgody (Opt Out)"
 - Średnia liczba dni na udzielenie odpowiedzi

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Adresy osób kontaktowych"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi i adresami. W innych obszarach zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów wyłącznie na temat głównego adresu osoby kontaktowej. W tym obszarze zainteresowań możliwe jest jednak tworzenie raportów na temat wszystkich adresów osoby kontaktowej oraz adresu wspólnego dla wielu osób kontaktowych. W tym obszarze zainteresowań nie występują żadne tabele faktów ani miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Adres

Miary

Brak

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów na temat miar osób kontaktowych według wymiarów osoby kontaktowej, podmiotu, kampanii, właściciela i daty. Poziom szczegółowości obszaru zainteresowań to jeden wiersz na każdą osobę kontaktową utworzoną w aplikacji Oracle CRM On Demand. Obszar ten pozwala na uzyskanie szybkiej odpowiedzi na następujące pytania: Których 10 pracowników ma największą liczbę osób kontaktowych? Które podmioty nie mają żadnych osób kontaktowych? Jakie są największe kampanie pod względem liczby osób kontaktowych? Ilu potencjalnych klientów dana osoba kontaktowa przysporzyła firmie?

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Account
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
 - Liczba klientów
 - Liczba osób kontaktowych
 - Liczba potencjalnych klientów

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań" umożliwia generowanie raportów o zainteresowaniach osób kontaktowych w wymiarze osoby kontaktowej. Raport ten pozwala doradcom i ich kierownikom na określenie zainteresowań i hobby klientów i na wybór opartych na tej analizie stosownych upominków. Mogą oni również wykorzystać te informacje przy organizowaniu imprez dla klientów, takich jak np. turnieje golfa. W ten sposób doradcy mogą pogłębić relacje z klientami oraz spotkać się z ich przyjaciółmi i rodzinami. Imprezy takie mogą przyczynić się do poszerzenia rynku sprzedaży.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Data
- Zainteresowania osoby kontaktowej

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zainteresowań osoby kontaktowej
 - Liczba (#) zainteresowań osoby kontaktowej

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów" pozwala na analizowanie danych przychodów z produktów według osoby kontaktowej, produktu, kategorii produktu, właściciela i daty. W tym obszarze zainteresowań znajdują się następujące miary:

- Liczba (#) produktów
- Średnia liczba produktów
- Średni przychód

Pozwala to użytkownikom na tworzenie raportów prezentujących różne typy przychodów z produktu rozłożonych w czasie, np. porównywanie przychodów prognozowanych z przychodami bieżącymi. Dzięki temu użytkownicy mogą lepiej zrozumieć potencjał przychodów i sprzedaż produktów w zależności od osób kontaktowych. Wymiaru "Kategoria produktu" używa się do podsumowywania miar przychodów osoby kontaktowej na różnych poziomach hierarchii produktu, np. zarejestrowana nazwa handlowa, rynek podrzędny i rynek.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Kategoria produktu
- Produkt
- Przychód związany z osobą kontaktową
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychód związany z osobą kontaktową - miary
 - Średnia liczba (#) produktów
 - Liczba (#) produktów
 - Średni przychód

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. osoby kontaktowej - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania typu "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi a członkami zespołu. Można używać tej opcji do tworzenia list wszystkich członków zespołu powiązanych z osobą kontaktową i wszystkich osób kontaktowych, w przypadku których użytkownik dodany jest jako członek zespołu. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat osób kontaktowych niepowiązanych z żadnym użytkownikiem ani użytkowników niepowiązanych z osobą kontaktową. W tym obszarze zainteresowań nie występują żadne tabele faktów ani miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Członek zespołu

Miary

Brak

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji" dostarcza informacji o tym, w jaki sposób partnerzy użytkownika używają rejestracji transakcji oraz jaki wpływ ta rejestracja ma na działalność biznesową. Użytkownik może na przykład wykonać następujące czynności:

- Utworzyć raport przedstawiający spodziewaną kwotę przychodu z rejestracji transakcji.
- Określić średnią liczbę dni potrzebnych do zatwierdzenia rejestracji transakcji.
- Określić odsetek zarejestrowanych możliwości.
- Wygenerować raport na temat liczby rejestracji transakcji, których wynikiem były nowe możliwości.
- Określić średni okres ważności rejestracji transakcji.
- Wygenerować raport na temat kwartalnych zmian przychodu z rejestracji transakcji.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Rejestracja transakcji
- Główny podmiot partnerski
- Powiązany klient
- Osoba kontaktowa
- Data
- Powiązana możliwość
- Właściciel
- Końcowa osoba zatwierdzająca

Miary nieoparte na dacie zamknięcia rejestracji

Następujące miary nie są oparte na dacie zamknięcia rejestracji:

- Miary rejestracji transakcji
 - Miary niestandardowe rejestracji transakcji
 - Liczba (#) rejestracji transakcji
 - Liczba (#) rejestracji transakcji z możliwościami
 - Liczba (#) rejestracji transakcji bez możliwości
 - Liczba (#) rejestracji transakcji dla nowych możliwości
 - Liczba (#) rejestracji transakcji dla istniejących klientów

- Liczba (#) rejestracji transakcji dla nowych klientów
- Liczba (#) rejestracji transakcji przekształconych w możliwości
- Liczba (#) rejestracji transakcji oczekujących na zatwierdzenie
- Liczba (#) zatwierdzonych rejestracji transakcji
- Liczba (#) rejestracji transakcji, które wygasły
- Liczba (#) dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Średnia liczba dni do zatwierdzenia
- Średni okres ważności (w dniach)
- Procent (%) zatwierdzonych rejestracji transakcji
- Procent (%) odrzuconych rejestracji transakcji
- Procent (%) zwróconych rejestracji transakcji
- Procent (%) rejestracji transakcji przekształconych w możliwości
- Liczba (#) rejestracji transakcji zakończonych powodzeniem

Miary oparte na dacie zamknięcia

Następujące miary oparte są na dacie zamknięcia rejestracji:

- Miary rejestracji transakcji
 - Całkowita wielkość transakcji dla otwartych rejestracji transakcji
 - Średnia całkowita wielkość transakcji dla otwartych rejestracji transakcji
 - Łączny przychód z rejestracji transakcji
 - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji
 - Łączny przychód z rejestracji transakcji z poprzedniego kwartału
 - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji z poprzedniego kwartału

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu" pomaga w identyfikowaniu trendów i tendencji dotyczących pozycji w linii rejestrowanych transakcji. Umożliwia to tworzenie podstawowych zapytań na temat miar przychodu z zarejestrowanych transakcji dla produktu z wykorzystaniem głównych atrybutów wymiarów. Ułatwia to znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jaki jest przewidywany maksymalny przychód z jednego produktu w przypadku jednej rejestrowanej transakcji?
- Jaki jest średni przychód z rejestracji transakcji (obliczany na podstawie rekordów przychodów) z uwzględnieniem tylko otwartych rejestracji transakcji?
- Ile unikatowych produktów jest wymienianych we wszystkich rejestracjach transakcji (niezależnie od statusu zatwierdzenia)?
- Które produkty we wszystkich otwartych rejestracjach transakcji osiągają największe wartości: łącznej ilości, łącznego przychodu, wystąpień, średniej ilości przypadającej na rejestrację transakcji lub średniego przychodu z rejestracji transakcji?
- Lista wszystkich otwartych rejestracji transakcji, które mają przynajmniej jedną pozycję w linii przychodów z produktu o wartości ilości lub ceny równej "zero" lub "pusta".
- Które produkty w poprzednim kwartale osiągały największe wartości: ilości, przychodu, wystąpień, średniej ilości przypadającej na rejestrację transakcji lub średniego przychodu z rejestracji transakcji?

Typ powiązania

Jeden do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązana osoba kontaktowa
- Powiązany klient
- Powiązana możliwość
- Data (oparta na dacie zamknięcia rejestracji transakcji)
- Rejestracja transakcji
- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Kategoria produktu

Miary

Ten obszar zainteresowań ma następujące miary:

- Miary przychodu z zarejestrowanych transakcji dla produktu
 - Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — miary niestandardowe:
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Liczba produktów
 - Liczba produktów w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Liczba produktów w otwartych rejestracjach transakcji
 - Średnia liczba produktów w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Średnia liczba produktów w otwartych rejestracjach transakcji
 - Średnia cena
 - Średnia ilość
 - Średni łączny przychód z poprzedniego kwartału
 - Średni przychód
 - Średnia łączna ilość w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Średnia łączna ilość w otwartych rejestracjach transakcji
 - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości
 - Średni łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji
 - Średnia liczba produktów (na rejestrację transakcji)
 - Łączny przychód z poprzedniego kwartału
 - Łączny przychód z poprzedniego kwartału (000)
 - Łączna ilość
 - Łączna ilość (000)
 - Łączna ilość w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Łączna ilość w otwartych rejestracjach transakcji
 - Łączny przychód
 - Łączny przychód (000)
 - Łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości
 - Łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości (000)
 - Łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji
 - Łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji (000)
 - Główny podmiot partnerski

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"

Dostępność

Ten obszar zagadnień jest dostępny wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Cel biznesowy

Za pomocą analitycznego obszaru zainteresowań "Historia dealera" użytkownik może analizować historię dealera z uwzględnieniem zleceń SR i działań.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Dealer
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary dealera
 - Niestandardowe miary dealera
 - Liczba (#) dealerów
 - Liczba (#) zleceń obsługi (SR)
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) działań zamkniętych

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia" pozwala na generowanie raportów dotyczących gospodarstw domowych w wymiarze osoby kontaktowej. Raport umożliwia doradcom i ich kierownikom uzyskanie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jacy klienci należą do określonych gospodarstw domowych?
- W jaki sposób zasoby gospodarstwa domowego w moim rejestrze są podzielone między moich klientów?
- Jakie są najważniejsze gospodarstwa domowe według łącznej wartości środków trwałych?

Raporty dotyczące gospodarstw domowych można łączyć z raportami dotyczącymi portfela w celu zapewnienia ulepszonej obsługi klienta, możliwej dzięki rozumieniu klientów jako członków gospodarstwa domowego.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Gospodarstwo domowe
- Osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa w gospodarstwie domowym

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego

- Łączne wydatki gospodarstwa domowego
- Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
- Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
- Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
- Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
 - Środki trwałe łącznie
 - Średnie środki trwałe łącznie
- Łączne wydatki osoby kontaktowej
 - Łączne wydatki
 - Średnie łączne wydatki
- Łączny dochód osoby kontaktowej
 - Łączny dochód
 - Średni łączny dochód
- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
 - Łączne zobowiązania
 - Średnie łączne zobowiązania
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
 - Łączna wartość netto
 - Średnia łączna wartość netto
- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń SR
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) zleceń SR osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej

- Liczba (#) gospodarstw domowych

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Namiar - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie miar namiaru według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, daty, namiaru, możliwości, właściciela i głównego podmiotu partnerskiego. Typy rekordów z tego obszaru zainteresowań odwołują się do miar, które umożliwiają analizę jakości namiaru, przekształcania namiaru i przychodów powiązanych z namiarami.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

■ Miary namiaru

- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych na możliwości)
- Średnia liczba dni do nawiązania do namiaru
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru
- Planowane przychody

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie MDF - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Fundusze rozwoju rynku (MDF) pozwalają właścicielowi marki w usystematyzowany sposób udostępniać fundusze marketingowe partnerom, dzięki czemu mogą oni sprzedawać produkty właściciela marki lub promować markę na rynku. Zlecenia MDF dają partnerom możliwość wnioskowania o wstępną akceptację wydatków na działania marketingowe. Po zatwierdzeniu zlecenia MDF przez właściciela marki partnerzy mogą realizować działania i przysyłać rozliczenia MDF w celu odzyskania zaakceptowanych wydatków.

Właściciel marki musi dysponować miarami i informacjami na temat zleceń MDF dla poszczególnych partnerów i kwartałów, aby mógł zsynchronizować działania marketingowe i sprzedaż za pośrednictwem kanału. Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie MDF - historia" dostarcza właścicielowi marki wymagane informacje, które pozwalają gospodarować budżetem MDF w celu zapewnienia, że fundusze przeznaczone są na działania o maksymalnym zwrocie z inwestycji.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Główny podmiot partnerski
- Kampania
- Zlecenie MDF
- Data
- Właściciel
- Osoba zatwierdzająca

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Zlecenie MDF - miary
 - Zlecenie MDF - miary niestandardowe
 - Zlecenie MDF - miary wg daty przesłania
 - Liczba (#) zleceń MDF
 - Żądana kwota
 - Średnia żądana kwota
 - Kwota wstępnie zatwierdzona
 - Średnia kwota wstępnie zatwierdzona
 - Całkowita żądana kwota roszczenia
 - Średnia całkowita żądana kwota roszczenia
 - Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia
 - Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń
- Liczba (#) zleceń MDF
- Żądana kwota

- Średnia żądana kwota
- Kwota wstępnie zatwierdzona
- Średnia kwota wstępnie zatwierdzona
- Kwota żądana w poprzednim kwartale
- Średnia kwota żądana w poprzednim kwartale
- Kwota wstępnie zatwierdzona w poprzednim kwartale
- Średnia kwota wstępnie zatwierdzona w poprzednim kwartale
- Całkowita żądana kwota roszczenia
- Średnia całkowita żądana kwota roszczenia
- Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia
- Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń
- Łączna żądana kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Średnia łączna żądana kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Zatwierdzona łączna kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Liczba (#) zleceń MDF oczekujących na zatwierdzenie
- Żądana kwota oczekująca na zatwierdzenie
- Liczba (#) przesłanych zleceń MDF
- Liczba (#) zatwierdzonych zleceń MDF
- Liczba (#) odrzuconych zleceń MDF
- Liczba (#) zwróconych zleceń MDF
- Liczba (#) anulowanych zleceń MDF
- Liczba (#) wygasłych zleceń MDF
- Liczba (#) przesłanych rozliczeń MDF
- Liczba (#) zatwierdzonych rozliczeń MDF
- Liczba (#) odrzuconych rozliczeń MDF
- Procent (%) zatwierdzonych zleceń MDF
- Procent (%) wygasłych zleceń MDF
- Procent (%) odrzuconych zleceń MDF
- Procent (%) zwróconych zleceń MDF
- Liczba (#) dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Liczba (#) dni do zatwierdzenia
- Średnia liczba dni oczekiwania na zatwierdzenie

- Średnia liczba (#) dni do zatwierdzenia

Uwagi na temat użycia

Jeśli firma użytkownika zmieni nazwę wyświetlaną zlecenia MDF na nazwę niestandardową, w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlana będzie nazwa niestandardowa.

Analityczny obszar zainteresowań "Zdarzenia szkolenia medycznego - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences.

Cel biznesowy

Zdarzenie szkolenia medycznego może być dowolnym typem zdarzenia promocyjnego lub edukacyjnego, w którym uczestniczą lekarze lub pracownicy służby zdrowia. Z punktu widzenia firmy można wyróżnić następujące typy zdarzeń szkolenia medycznego:

- **Poziom przedstawiciela handlowego.** Zdarzenie szkolenia medycznego prowadzonego przez kierownika lub co najmniej jednego przedstawiciela handlowego.
- **Poziom organizacji lub krajowy.** Zdarzenie szkolenia medycznego na poziomie krajowym lub spotkanie adresowane do określonej grupy pracowników służby zdrowia.

Zdarzenia można planować na poziomie krajowym w odniesieniu do określonego produktu lub okresu, a następnie przydzielić zasoby według regionu, okręgu lub przedstawiciela handlowego. Firmy farmaceutyczne wymagają dostarczenia miar i informacji o zdarzeniach szkolenia medycznego w celu dostosowania działań związanych ze sprzedażą i marketingiem. Raporty dostarczają firmom informacji potrzebnych do kontrolowania budżetów i zmniejszania lub całkowitej likwidacji odchyleń.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Zdarzenie szkolenia medycznego
- Zaproszeni uczestnicy
- Kategoria produktu
- Produkt
- Data

- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zdarzenia szkolenia medycznego
 - Liczba (#) zaproszonych uczestników
 - Liczba (#) zdarzeń szkoleń medycznych
 - Koszt zdarzenia szkolenia medycznego

(Definicja: koszt zakończonych działań dotyczący wszystkich uczestników powiązanych z danym zdarzeniem szkolenia medycznego)
 - Budżet zdarzenia szkolenia medycznego

Miara "Budżet zdarzenia" pochodzi z wymiaru. W przypadku stosowania wyłącznie wymiaru "Zdarzenie szkolenia medycznego", miara jest sumą wartości pól z danego wymiaru. Jeśli jednak wykorzystywane są również inne miary (w szczególności dotyczące zaproszonych uczestników), miara jest wartością maksymalną ze wszystkich wartości pól z danego wymiaru.
 - Nadwyżka/deficyt budżetowy

(Definicja: różnica między budżetem zdarzenia i kosztem zdarzenia)

Uwagi na temat użycia

Jeśli firma zmieni nazwę wyświetlaną dotyczącą zdarzenia szkolenia medycznego, w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlana będzie nazwa niestandardowa.

Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i konkurent - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu konkurencyjnego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich konkurentów powiązanych z możliwością. Ze względu na to, że obszar ten reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dla możliwości, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem

konkurencyjnym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Konkurent możliwości
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Możliwość
- Kampania
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Miary możliwości według daty otwarcia
 - Liczba otwartych możliwości

- Liczba możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Zrealizowane przychody
- Oczekiwany przychód
- Przychód
- Średnia liczba dni w etapie
- Liczba uzyskań
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Liczba możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: łączna liczba możliwości uzyskanych podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dotyczącymi możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu partnerskiego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danej możliwości. Ponieważ obszar ten odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące możliwości, które nie mają powiązania z co najmniej jednym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner możliwości
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Możliwość
- Kampania

- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Miary możliwości według daty otwarcia
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba możliwości
 - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
 - Przychód
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba uzyskań
 - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
 - Średni cykl sprzedaży
 - Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
 - Współczynnik strat możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Liczba możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)

- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium, kampanii, osoby kontaktowej, właściciela oraz daty. Obszar ten obejmuje co najmniej dwie tabele z faktami i zawiera miary możliwości oraz norm. Miary możliwości są zdefiniowane na najniższym poziomie szczegółowości. Można więc analizować miary dla wszystkich kryteriów. Miary norm znajdują się jednak na wyższym poziomie szczegółowości i mogą być analizowane tylko według następujących kryteriów: Data (miesiąc), Norma oraz Właściciel.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Możliwość
- Kampania
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium

- Właściciel
- Data
- Główny podmiot partnerski
- Norma

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości

Niestandardowe miary możliwości

- Miary możliwości według daty otwarcia
 - Liczba (#) otwartych możliwości
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
 - Przychód zrealizowany
 - Oczekiwany przychód
 - Przychód
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba uzyskań
 - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
 - Średni cykl sprzedaży
 - Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
 - Współczynnik utraty możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Przychód zrealizowany
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)

- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik utraty możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale
- Miary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z produktu związanego z możliwością — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie przychodów z produktów związanych z możliwościami według podmiotu, terytorium podmiotu, partnera, kampanii, możliwości, produktu związanego z możliwością, właściciela, produktu i kategorii produktu. Ze względu na to, że każdy cykliczny przychód z produktu może mieć inną datę początkową, ten obszar zainteresowań, mający jeden wiersz na każdy cykliczny przychód z produktu w ramach możliwości, znajduje się na najwyższym poziomie ziarnistości. Z uwagi na wysoki poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań, jest on bardzo elastyczny w odniesieniu do podsumowań danych na każdym poziomie obsługiwanych wymiarów. W obszarze tym zawarte są wymiary i miary norm, co pozwala na zawarcie w jednym raporcie informacji na temat przychodu z produktu związanego z możliwością i miar norm.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu

- Kampania
- Data
- Możliwość
- Przychód z produktu związanego z możliwością
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychody z produktów związanych z możliwościami — miary
 - Liczba produktów
 - Średnia liczba produktów
- Miary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia" umożliwia analizę historii partnera. Można analizować zamiary, możliwości i przychód według partnera i terytorium.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera właściciela
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) partnerów z możliwościami
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Przychód zrealizowany
 - Przychód zrealizowany (000)
 - Przychód zrealizowany z produktu
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Przychód z produktu (000)
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba (#) namiarów dających utraconą możliwość

- Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych w możliwości)
- Średnia liczba dni do nawiązania do namiaru
- Średni potencjalny przychód
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Liczba (#) partnerów z namiarami
- Niestandardowe miary partnera
- Liczba (#) partnerów

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Pipeline - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Pipeline - historia" umożliwia przeglądanie miesięcznych zapisów stanu wszystkich możliwości w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zapisy stanu analizy pipeline są wykonywane codziennie w trakcie nocnego procesu archiwizacji. Zachowywany jest jednak tylko ostatni zapis stanu analizy pipeline w miesiącu, wszystkie pozostałe są usuwane. Usunięte zapisy stanu analizy pipeline nie są kasowane, lecz archiwizowane i w pełni przywracane podczas pełnej operacji wyodrębnienia, przekształcenia i wczytania (ETL) danych. W razie zmiany typu kalendarza okresów obrotowych, historyczne zapisy stanu nie zostaną uzgodnione z nową definicją kalendarza okresów obrotowych. W firmach z niestandardowym typem kalendarza okresów obrotowych, historyczne zapisy stanu mogą być raportowane wyłącznie w przypadku tych definicji roku obrotowego, które są zdefiniowane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zapisy stanów są wykonywane tylko dla możliwości, które zostały zamknięte w ostatnim kwartale. Zapisy stanów są jednak wykonywane dla wszystkich otwartych możliwości.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Właściciel
- Możliwość
- Pipeline - data zapisu stanu
- Data
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Pipeline - miary historyczne
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód
 - Przychód zrealizowany
 - Przychód (000)
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Przychód zrealizowany (000)
 - Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
 - Oczekiwany przychód kwartał wcześniej
 - Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale
 - Przychód z możliwości kwartał wcześniej (000)
 - Oczekiwany przychód kwartał wcześniej (000)
 - Zrealizowany przychód kwartał wcześniej (000)
- Terytorium

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Historia portfela"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować historię portfela, osoby kontaktowe i produkty. Raporty dotyczące portfeli umożliwiają generowanie raportów o portfelach w następujących wymiarach: "Osoba kontaktowa", "Podmiot", "Doradca" i "Czas". Raport pozwala doradcom i kierownikom uzyskać odpowiedzi na następujące pytania:

- Jakie produkty finansowe mają klienci i jaki jest ich profil demograficzny?
- Ile aktywów klientów jest zainwestowanych w poszczególne klasy papierów wartościowych i aktywów?
- Jaka jest wielkość aktywów w rejestrze klientów każdego doradcy?
- Jakie klasy aktywów znajdują się w rejestrze klientów każdego doradcy?
- Kim są najlepsi klienci według wielkości portfela i przychodu?

Informacje te pozwalają analizować portfele pod względem klientów i doradców.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Instytucja
- Data
- Produkt
- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Portfel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary portfela
 - Niestandardowe miary portfela
 - Liczba (#) portfeli
 - Aktywa - wartość łączna
 - Kwota pożyczki
 - Składka
 - Przychód
 - Wartość nominalna

- Limit kredytowy
- Średnia łączna wartość aktywów
- Śr. kwota pożyczki
- Śr. składka
- Średni przychód
- Śr. wartość polisy
- Śr. limit kredytowy

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Historia produktu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala na analizę miar przychodów według produktu, podmiotu, użytkownika, możliwości i terytorium. Poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań jest wyższy niż poziom szczegółowości raportowanego obszaru zainteresowań "Produkt możliwości", gdyż pozwala on na analizę przychodów związanych z możliwością na podstawie wymiaru produktu. Obszar ten wypełnia lukę w analizie różnic między raportowanym obszarem zainteresowań "Możliwości" a raportowanym obszarem zainteresowań "Produkt możliwości".

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Właściciel
- Możliwość
- Produkty
- Data

■ Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychód z produktu - miary
 - Przychód z produktu - miary niestandardowe
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód z produktu
 - Przychód zrealizowany z produktu
 - Przychód z produktu (000)
 - Oczekiwany przychód z produktu (000)
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Cena zakupu
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
 - Łączna ilość
 - Przychód z produktu w poprzednim kwartale
 - Zrealizowany przychód z produktu w poprzednim kwartale
 - Przychód z produktu w poprzednim kwartale (000)
 - Zrealizowany przychód z produktu w poprzednim kwartale (000)

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia"

Obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia" zawiera następujące obszary zainteresowań.

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę możliwości na różnych etapach sprzedaży według wymiarów podmiotu, możliwości, etapu sprzedaży i daty. W historycznym obszarze zainteresowań etapu sprzedaży

prezentowane są oparte na zdarzeniach historyczne migawki możliwości dostępne wyłącznie w kontekście historycznym. Ze względu na to, że możliwości przechodzą przez wiele etapów sprzedaży, ten obszar zainteresowań zawiera więcej elementów niż obszar zainteresowań możliwości. Liczba jego rekordów jest równa liczbie możliwości pomnożonej przez liczbę etapów sprzedaży, przez które one przeszły.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Możliwość
- Historyczny etap sprzedaży

Miary

Poniżej przedstawiono pełną listę miar tego obszaru zainteresowań:

- Miary etapu sprzedaży
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba (#) dni w etapie
 - Liczba (#) możliwości
 - Nieudane
 - Współczynnik nieudanych

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie obsługi - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę historii zleceń obsługi, podmiotów i środków trwałych. Zlecenia obsługi można analizować według wymiarów podmiotu, osoby kontaktowej, zlecenia obsługi, użytkownika,

partnera i daty. Obszar zainteresowań umożliwia pomiar i analizę ważnych miar wydajności zleceń obsługi, w tym długości otwarcia i średniego czasu do zamknięcia. Korzystając z tych miar wydajności zleceń obsługi, można poprawić zadowolenie klienta i wydajność pracowników, a także zredukować koszty operacyjne.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Zlecenie obsługi
- Pojazd

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia obsługi
 - Miary zlecenia obsługi według daty zamknięcia
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Liczba (#) zamkniętych zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Liczba zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi

- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Pola niestandardowe w wymiarze "Pojazd" są wspólne dla typów rekordów "Pojazd" i "Środek trwały". Typ rekordu "Pojazd" zawiera dwa zestawy pól niestandardowych: jeden zestaw jest współużytkowany z typem rekordu "Środek trwały" i występuje w wymiarze "Pojazd", a drugi zestaw występuje wyłącznie w typie rekordu "Pojazd". Pola niestandardowe występujące wyłącznie w typie rekordu "Pojazd" nie są dostępne w żadnym raporcie. Podczas dodawania pól niestandardowych do typu rekordu "Pojazd" proszę się upewnić, czy pola, które mają występować w raportach, są dodawane do pól niestandardowych wspólnych dla typów rekordów "Pojazd" i "Środek trwały", zamiast do pól niestandardowych występujących wyłącznie w typie rekordu "Pojazd".

Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen umożliwiają partnerom i właścicielom zarejestrowanej nazwy handlowej przeprowadzać zestaw procesów biznesowych, przez które partner pyta właściciela zarejestrowanej nazwy handlowej o możliwość ustalenia niższej ceny produktu (z różnych względów, takich jak reakcja na konkurencyjną ofertę lub ogólne trendy zniżkowe w cenach).

Obszar zainteresowań umożliwia tworzenie analiz historycznych i raportów na temat zleceń specjalnej kalkulacji cen i produktów ze specjalną kalkulacją cen, dzięki czemu można ocenić efektywność partnera. Można używać miar i informacji, np. na temat autoryzowanych obniżek cen według poszczególnych produktów, partnerów i kwartałów w celu ocenienia efektywności rabatów i wydajności produktów w danym kanale.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data (na podstawie daty początkowej zlecenia specjalnej kalkulacji cen)
- Rejestracja transakcji
- Klient końcowy
- Ostatnio zatwierdzone przez
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski
- Produkt
- Kategoria produktu
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen
 - Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen według daty autoryzacji
 - Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen (data autoryzacji)
 - Kwota autoryzowana (data autoryzacji)
 - Kwota autoryzowana (data autoryzacji) (000)
 - Kwota wnioskowana (data autoryzacji)
 - Kwota wnioskowana (data autoryzacji) (000)
 - Średnia kwota autoryzowana (data autoryzacji)
 - Średnia kwota wnioskowana (data autoryzacji)
 - Średnia ilość (data autoryzacji)
 - Ilość (data autoryzacji)
 - Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen według daty przesłania
 - Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen (data przesłania)
 - Kwota autoryzowana (data przesłania)
 - Kwota autoryzowana (data przesłania) (000)
 - Kwota wnioskowana (data przesłania)
 - Kwota wnioskowana (data przesłania) (000)
 - Średnia kwota autoryzowana (data przesłania)

- Średnia kwota wnioskowana (data przesłania)
- Średnia ilość (data przesłania)
- Ilość (data przesłania)
- Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen
- Kwota autoryzowana
- Kwota autoryzowana (000)
- Kwota wnioskowana
- Kwota wnioskowana (000)
- Średnia kwota autoryzowana
- Średnia kwota wnioskowana
- Średni koszt autoryzowany
- Średni autoryzowany procent rabatu
- Średnia sugerowana cena detaliczna producenta
- Średni koszt zakupu
- Średnia ilość
- Średni koszt wnioskowany
- Średni wnioskowany procent rabatu
- Średnia wnioskowana cena odsprzedaży
- Średnia sugerowana cena odsprzedaży
- Ilość
- Kwota autoryzowana w poprzednim kwartale
- Kwota autoryzowana w poprzednim kwartale (000)
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale (000)
- Ilość w poprzednim kwartale

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostęp do tego obszaru zainteresowań wymaga uprawnienia "Śledzenie wykorzystania". Do roli administratora to uprawnienie jest przypisane domyślnie.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia użytkownikom mającym uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" analizowanie wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie. Firmy mogą analizować wykorzystanie następujących obszarów aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Wykorzystanie aplikacji
- Zastosowanie przez użytkowników
- Konfiguracja

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Zawartość
- Data
- Typ obiektu
- Użytkownik

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań i pól, dla których są one przechowywane, jest następująca:

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności analiz. Miary te reprezentują efektywność zapytań.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według

				tygodnia.
Liczba (#) niepowodzeń	Tak	Tak	Tak	Liczba niepowodzeń zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia.
Średni czas odpowiedzi (s)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w sekundach) w przypadku zleceń.

W poniższej tabeli przedstawione są miary wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand. Miary te reprezentują wykorzystanie różnych typów obiektów aplikacji, w tym liczbę utworzonych, zaktualizowanych i skasowanych rekordów. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba utworzonych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba utworzonych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba zaktualizowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba zaktualizowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba skasowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba skasowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności wyświetleń strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według strony i tygodnia
Średni czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony

W poniższej tabeli przedstawione są miary konfiguracji. Miary te są zapisem stanu bieżącego ostatniej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand wykonanym w momencie przyrostowego odświeżania danych śledzenia wykorzystania. Miary konfiguracji są unikatowe, ponieważ nie są one pobierane na żadnym poziomie wymiarów.

Miara	Opis
Liczba administratorów	Liczba administratorów, którym przyznano dowolne z następujących uprawnień: zarządzanie firmą, zarządzanie firmą - definiowanie walut, zarządzanie firmą - resetowanie wszystkich haseł, zarządzanie motywami, zarządzanie zawartością,

	zarządzanie zawartością - zarządzanie załącznikami, zarządzanie rejestrami, zarządzanie terytoriami, zarządzanie użytkownikami i dostępem, zarządzanie użytkownikami i dostępem - zarządzanie delegowanymi użytkownikami
Liczba reguł przydziału	Liczba reguł przydziału zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba rejestrów	Liczba rejestrów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba walut	Liczba walut aktywowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba pól niestandardowych	Liczba pól niestandardowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) obiektów niestandardowych	Liczba obiektów niestandardowych rozmieszczonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba kart niestandardowych	Liczba niestandardowych kart internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba grup	Liczba grup skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba języków	Liczba języków włączonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) produktów	Liczba produktów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba procesów sprzedaży	Liczba procesów sprzedaży zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba terytoriów	Liczba terytoriów skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba apletów internetowych	Liczba apletów internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba łącz internetowych	Liczba łącz internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba procesów Workflow	Liczba procesów Workflow skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand

W poniższej tabeli przedstawione są miary zastosowania przez użytkowników. Miary te umożliwiają firmom monitorowanie i analizowanie zastosowania aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkowników. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Opis
Liczba aktywnych użytkowników	Nie	Tak	Liczba aktywnych użytkowników w aplikacji

Liczba dni od ostatniego logowania	Tak	Nie	Liczba dni od ostatniego logowania użytkownika
Liczba delegowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba delegowanych użytkowników w danym tygodniu
Liczba licencji	Nie	Nie	Liczba licencji zdefiniowanych w profilu firmy
Całkowita liczba logowań	Tak	Tak	Liczba logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeżeli użytkownik zaloguje się trzy razy w dniu dzisiejszym, dla bieżącego tygodnia zostanie zapisana liczba "3".
Liczba niepowtarzalnych logowań	Tak	Tak	Liczba unikatowych logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeżeli użytkownik zaloguje się trzy razy w dniu dzisiejszym, dla bieżącego tygodnia zostanie zapisana liczba "1".
Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem	Tak	Tak	Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem według użytkownika i miesiąca
Procent zalogowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba użytkowników, którzy zalogowali się w danym tygodniu, podzielona przez liczbę aktywnych użytkowników.
Średnia miesięczna częstotliwość logowania	Nie	Tak	Liczba unikatowych logowań w danym miesiącu podzielona przez liczbę użytkowników zalogowanych w danym miesiącu.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten temat zawiera uwagi na temat wykorzystania.

Dane śledzenia wykorzystania - informacje

Dane śledzenia wykorzystania w hurtowni danych odświeżane są cotygodniowo na podstawie informacji z danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Odświeżanie danych śledzenia wykorzystania następuje w weekendy i nie odbywa się łącznie z nocnym, przyrostowym odświeżaniem pozostałych danych w module Oracle CRM On Demand Answers.

Miary śledzenia wykorzystania są ponownie obliczane tylko dla bieżącego miesiąca. Dane z poprzedniego miesiąca są ponownie obliczane tylko w przypadku tygodni, w których wypada koniec miesiąca. Jeśli na przykład przyrostowe odświeżenie danych śledzenia wykorzystania jest wykonywane w piątek, 28 maja 2010 r., miary śledzenia wykorzystania w maju są ponownie obliczane dla okresu od 1 maja 2010 r. W momencie wykonania przyrostowego odświeżenia danych śledzenia wykorzystania w piątek, 4 czerwca 2010 r., jednocześnie zostają ponownie obliczone miary śledzenia wykorzystania dla maja i czerwca, ponieważ ostatni tydzień przypadał w obu tych miesiącach.

Miary śledzenia wykorzystania są podsumowywane według miesięcy kalendarzowych. Chociaż jest możliwe analizowanie tych miar według kalendarza podatkowego firmy, nie są one dostosowane do kalendarza podatkowego firm mających kalendarze niestandardowe. W definicji kalendarza podatkowego mogą występować pewne odstępstwa, zwłaszcza w przypadku gdy stosowany jest schemat 4-4-5 lub 5-4-4 bądź kalendarz niestandardowy, w którym dwa miesiące kalendarzowe rozpoczynają się w jednym okresie podatkowym, lub gdy w danym okresie podatkowym nie rozpoczyna się żaden miesiąc. W takich sytuacjach miary wykorzystania mogą być zawyżone lub mogą nie występować w przypadku danego okresu podatkowego.

Większość danych śledzenia wykorzystania jest rejestrowana na poziomie tygodnia. Niektóre miary zastosowania przez użytkowników nie są rejestrowane na poziomie tygodnia. Na poziomie tym nie są też rejestrowane żadne z miar konfiguracji. Ze względu na fakt, że dane śledzenia wykorzystania są rejestrowane na poziomie tygodnia, mogą być one agregowane według miesięcy, kwartałów i lat. Może to jednak nie dać rezultatów, jeśli jest przeprowadzane na poziomach niższych niż poziom tygodnia.

Historia logowań użytkowników - informacje

Dane historii logowań użytkowników starsze niż 90 dni są na bieżąco usuwane z aplikacji Oracle CRM On Demand. Dlatego też funkcja śledzenia wykorzystania może obsłużyć do ok. 90 dni miar zastosowania przez użytkowników, pod warunkiem że aplikacja Oracle CRM On Demand została wcześniej uaktualniona do obecnej wersji. Jednakże wspomniane dane historii zastosowania przez użytkowników są zachowywane w hurtowni danych na potrzeby obsługi analizy trendów historycznych dotyczącej miar zastosowania przez użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand Analytics. Te dane są zachowywane do następnego pełnego odświeżania, nawet jeśli zostały usunięte z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miary efektywności śledzenia wykorzystania

Miary efektywności śledzenia wykorzystania są gromadzone według tygodnia kalendarzowego. Jeśli stosowany jest kalendarz niestandardowy, na przykład o schemacie 5-4-4 lub 4-4-5, lub niestandardowy kalendarz podatkowy, możliwa jest sytuacja, gdzie dany miesiąc lub kwartał podatkowy będzie miał więcej lub mniej tygodni w porównaniu z innymi miesiącami lub kwartałami podatkowymi. Dlatego też w przypadku danego miesiąca lub kwartału miary efektywności wykorzystania mogą wydawać się lekko zawyżone lub zaniżone. Należy oczekiwać takiej sytuacji podczas analizowania miar efektywności wykorzystania występujących w

firmie użytkownika według miesięcy lub kwartałów kalendarza podatkowego, gdy miary te nie są w pełni dostosowane do istniejących w firmie definicji kalendarza podatkowego.

Wymiar zawartości

Wymiar zawartości jest wspólny dla miar efektywności analiz i miar efektywności wyświetleń strony.

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności analiz, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

Kategoria zawartości = analiza

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności wyświetleń strony, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

Kategoria zawartości = wyświetlenie strony

Podczas analizowania miar efektywności wyświetleń strony, jedynymi dostępnymi polami wymiaru zawartości są "Kategoria zawartości" i "Nazwa zawartości". W przypadku efektywności wyświetleń strony wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje tytuł ekranu. W przypadku efektywności analiz wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje nazwę raportu lub pulpitu informacyjnego.

Miary efektywności analiz

Miar efektywności analiz nie można łączyć z innymi miarami. Miar efektywności wyświetleń strony także nie można łączyć z innymi miarami. Te dwa rodzaje miar powiązanych z efektywnością są przechowywane z zastosowaniem różnych poziomów szczegółowości, co odróżnia je do siebie nawzajem i od wszystkich innych miar. Miary efektywności analiz są rejestrowane na poziomie zawartości, użytkownika i tygodnia. Miary te są gromadzone w każdym momencie uruchamiania każdego raportu przez każdego użytkownika i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w sekundach.

Miary efektywności wyświetleń strony są natomiast rejestrowane na poziomie strony i tygodnia. Są one gromadzone za każdym razem, gdy wyświetlana jest każda ze stron, i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w milisekundach.

Wykorzystanie efektywności analiz może służyć do raportowania miar według indywidualnych użytkowników. Natomiast efektywność wyświetleń strony obejmuje wyłącznie poziom firmy. W przypadku większości wyświetleń stron istnieje tytuł. Jednak w przypadku wyświetleń stron, gdzie brak tytułu, miara efektywności wykorzystania jest raportowana w kategorii *Inne*. Wykorzystanie efektywności analiz obejmuje wspólne i osobiste pulpity informacyjne, ale nie obejmuje zapytań dynamicznych. W nazwach zawartości w przypadku wyświetleń strony i analiz wyświetlane są miary oparte na domyślnym języku firmy i standardowym nazewnictwie obiektów. Natomiast język użytkownika i zmienianie nazw obiektów nie są obsługiwane.

Raportowany obszar zainteresowań "Przychody podmiotu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Przychody podmiotu" oferuje możliwość śledzenia przychodów podmiotu według produktu, kategorii, terytorium i użytkownika.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Przychód z podmiotu
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychód z podmiotu - miary:
 - Przychód z podmiotu - miary niestandardowe
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów

- Miary normy:
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Więcej informacji o możliwościach uzyskiwania przychodu z podmiotów można uzyskać pod hasłem [Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"](#) (na stronie 888). W obszarze zainteresowań "Prognozy" można łączyć przychody z prognozy, normy i podmiotu w jednym raporcie poddanym wyszukiwaniu. Wymiary i miary folderów norm mogą być łączone jedynie z wymiarami i miarami folderów właściciela.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań zawiera widok podsumowania dotyczący miar operacyjnych związanych z podmiotami firmy. Typ rekordu podmiotu to typ rekordu, który ma zostać poddany analizie. Tego obszaru zainteresowań można użyć do uzyskania odpowiedzi na podstawowe pytania dotyczące wydajności podmiotu: Które firmy mają największą liczbę zleceń obsługi? Które firmy mają największą liczbę możliwości? Ten obszar zainteresowań pozwala grupować i wyliczać ich podsumowania na dowolnym poziomie według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu i daty. Aby uzyskać bardziej szczegółową analizę obejmującą pozostałe obszary biznesowe, należy użyć innych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data utworzenia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba możliwości
 - Liczba uzyskań
 - Liczba (#) zleceń obsługi

- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i konkurenci"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar konkurencyjny, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich konkurentów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów na temat podmiotów, które nie są powiązane z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Do atrybutów definiujących relację z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia

- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Konkurent podmiotu
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data utworzenia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przrychód

- Przychód (000)
- Średni przychód
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Potencjalny przychód
- Średni potencjalny przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Przychód zrealizowany z produktu (000)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami a podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar partnerski, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami a podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z żadnym podmiotem partnerskim. Do atrybutów określających powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Partner podmiotu
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Kampania

- Terytorium
- Właściciel
- Data utworzenia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami

- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i powiązane podmioty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i powiązanymi podmiotami. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar podmiotów powiązanych, obejmujący powiązania "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkie podmioty powiązane z danym podmiotem. Ze względu na to, że obszar ten

przedstawia powiązania "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami powiązanymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów w przypadku podmiotów, które nie są skojarzone z żadnym podmiotem powiązanym. Dostępne są następujące atrybuty określające powiązania podmiotów powiązanych na potrzeby tworzenia raportów:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązany podmiot
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Kampania
- Terytorium
- Właściciel
- Data utworzenia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba możliwości
 - Liczba uzyskań
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości

- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Działania".

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zestawu miar działania według wymiarów działania, podmiotu, możliwości, namiaru, kampanii, osoby kontaktowej, zlecenia obsługi i daty. Jako że ten obszar zainteresowań obejmuje każde zdarzenie działania i interakcję w powiązaniu ze wspomnianymi wyżej typami plików, znajduje się on na najniższym poziomie szczegółowości. Oznacza to, że określająca go tabela danych faktycznych działania może być najobszerniejsza. Ten obszar zainteresowań pozwala na wyliczanie podsumowań i analizę miar działania przy użyciu najobszerniejszego zestawu wymiarów. Jest to wielofaktowy obszar zainteresowań, pozwalający na tworzenie raportów na temat norm użytkowników w stosunku do miar działania.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

■ Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działania
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań zamkniętych
- Miary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Za pomocą tego obszaru zainteresowań można przeprowadzać analizy dotyczące zaawansowanych obiektów niestandardowych.

Obszar "Zaawansowane obiekty niestandardowe" to specjalistyczny obszar zainteresowań pozwalający na raportowanie powiązań "jeden do wielu" i "wiele do jednego" między obiektami niestandardowymi od 4 do 15 a wstępnie utworzonymi obiektami, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Ponieważ obszar "Zaawansowane obiekty niestandardowe" łączy raportowanie wszystkich obiektów w ramach jednego obszaru zainteresowań, konieczne jest uwzględnienie determinującej miary dla raportu, która pomoże w wybraniu ścieżkę powiązań między obiektami uwzględnionymi w raporcie. Raportowanie powiązań "wiele do wielu" nie jest możliwe przy użyciu tego obszaru zainteresowań, ponieważ nie jest on bezpośrednio obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand w odniesieniu do obiektów niestandardowych od 4 do 15.

Powiązanie "wiele do wielu" jest zaimplementowane dla obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz podmiotów, osób kontaktowych, zleceń obsługi i możliwości w analizach. Możliwe jest więc raportowanie powiązań "jeden do wielu" jedynie między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 oraz tymi obiektami. Nie można raportować powiązań "jeden do wielu" między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 a działaniami, środkami trwałymi, zamiarami oraz produktami.

Typ powiązania

Zjednoczone

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)
- Obiekt niestandardowy (04)
- Obiekt niestandardowy (05)

- Obiekt niestandardowy (06)
- Obiekt niestandardowy (07)
- Obiekt niestandardowy (08)
- Obiekt niestandardowy (09)
- Obiekt niestandardowy (10)
- Obiekt niestandardowy (11)
- Obiekt niestandardowy (12)
- Obiekt niestandardowy (13)
- Obiekt niestandardowy (14)
- Obiekt niestandardowy (15)
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Produkt
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
- Miary działania
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań zamkniętych
- Miary kampanii
 - Liczba (#) kampanii
 - Liczba (#) kampanii planowanych
 - Liczba (#) kampanii aktywnych
 - Liczba (#) kampanii ukończonych
 - Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
 - Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
 - Liczba (#) namiarów dotyczących kampanii
 - Liczba (#) możliwości dotyczących kampanii
 - Liczba (#) uzyskań dotyczących kampanii
 - Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
 - Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
 - Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 100, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
 - Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
 - Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
 - Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
 - Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
 - Współczynnik przekształcenia namiaru dotyczący kampanii
 - Przychód zrealizowany dotyczący kampanii
 - Przychód z możliwości dotyczący kampanii
 - Średni przychód zrealizowany dotyczący kampanii

- Współczynnik uzyskanych możliwości dotyczący kampanii
- Zwrot z inwestycji
- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Liczba (#) osób kontaktowych
- Miary gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne środki trwałe osoby kontaktowej

- Środki trwałe łącznie
- Łączne środki trwałe (000)
- Średnie środki trwałe łącznie
- Średnie środki trwałe łącznie (000)
- Łączne wydatki osoby kontaktowej
 - Łączne koszty
 - Łączne wydatki (000)
 - Średnie łączne wydatki
 - Średnie łączne wydatki (000)
- Łączny dochód osoby kontaktowej
 - Łączny dochód
 - Łączny dochód (000)
 - Średni łączny dochód
 - Średni łączny dochód (000)
- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
 - Łączne zobowiązania
 - Łączne zobowiązania (000)
 - Średnie łączne zobowiązania
 - Średnie łączne zobowiązania (000)
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
 - Łączna wartość netto
 - Łączna wartość netto (000)
 - Średnia łączna wartość netto
 - Średnia łączna wartość netto (000)
- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń obsługi
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych

- Liczba (#) zleceń obsługi osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) gospodarstw domowych

■ Miary namiaru

- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba uzyskań
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru

■ Miary możliwości

- Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości

- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Miary partnera
 - Niestandardowe miary partnera
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Liczba partnerów
- Miary zlecenia obsługi
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Obiekty niestandardowe - miary (miary te powtarzają się dla obiektów niestandardowych od 1 do 15)
 - Obiekty niestandardowe - miary niestandardowe
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) obiektów niestandardowych

Uwagi na temat wykorzystania

Raporty bez wyników mogą występować z kilku powodów. Jednym z nich jest brak miary w raporcie. Raport musi zawierać co najmniej jedną miarę.

Raport bez wyników można uzyskać także wtedy, gdy użyje się dwóch obiektów niestandardowych, które nie są ze sobą bezpośrednio powiązane. Na przykład jeśli obiekt podmiotu jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, wtedy można tworzyć raporty zarówno na podstawie powiązania między podmiotem a obiektem niestandardowym 4, jak i na podstawie powiązania między podmiotem a obiektem niestandardowym 5. Nie jednak można raportować łącznie na podstawie powiązań między podmiotem, obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, jeżeli nie istnieje bezpośrednie powiązanie między obiektami niestandardowymi 4 i 5 zdefiniowane w aplikacji.

Kontynuując ten przykład, jeśli obiekt podmiotu jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 4, a obiekt niestandardowy 4 jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 5, wtedy można raportować zarówno na podstawie powiązania między obiektem podmiotu a obiektem niestandardowym 4, jak i powiązania między obiektem niestandardowym 4 a obiektem niestandardowym 5. Jednak nie można tworzyć raportów na podstawie łączonego powiązania między podmiotem, obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, jeżeli nie istnieje bezpośrednie powiązanie między podmiotem a obiektem niestandardowym 5 zdefiniowane w aplikacji.

Raportowany obszar zainteresowań "Środki trwałe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar środków trwałych według wymiarów podmiotu, środka trwałego i produktu. Pozwala na śledzenie środków trwałych i produktów, które zostały sprzedane klientowi lub firmie. Jest to jeden z nielicznych obszarów zainteresowań, w których wgląd do rekordów środków trwałych oparty jest na widoczności powiązanych rekordów podmiotu.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Produkt

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Środek trwały

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary środka trwałego
 - Liczba (#) środków trwałych
 - Średnia liczba środków trwałych

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Planowanie biznesowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala rozpatrywać podmioty, osoby kontaktowe, możliwości i produkty w kontekście planów biznesowych, celów, typów planów, okresów, zakładanych przychodów i jednostek miary. Umożliwia też porównywanie rzeczywistej wydajności z założeniami i celami obecnymi w planie biznesowym. Wyniki można łączyć z zapytaniami z innych obszarów zainteresowań w celu porównania wyników z założeniami.

Typ powiązania

Jeden do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Plan biznesowy
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Cel
- Możliwość
- Okres
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Podmiot partnera głównego
- Produkt
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu

- Miary działania
- Miary planu biznesowego
- Miary osoby kontaktowej
- Miary namiaru
- Miary celu
- Miary możliwości
- Miary partnera
- Miary okresu
- Miary podmiotu planu
- Miary osoby kontaktowej planu
- Miary możliwości planu
- Miary zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań ma wiele wymiarów, należy jednak unikać łączenia ich w sposób przypadkowy. Nie wszystkie połączenia wymiarów dają przydatne wyniki. Poniższa lista przedstawia połączenia wymiaru głównego (czcionka pogrubiona) z innymi wymiarami, które dają poprawne wyniki.

- **Podmiot:** cel, podmiot związany z planem
- **Działanie:** plan biznesowy, cel
- **Plan biznesowy:** działanie, cel, partner, okres, podmiot związany z planem, osoba kontaktowa związana z planem, możliwość związana z planem, produkt
- **Osoba kontaktowa:** cel, osoba kontaktowa związana z planem
- **Namiar:** Cel
- **Cel:** podmiot, działanie, plan biznesowy, osoba kontaktowa, namiar, możliwość, okres, produkt, zlecenie obsługi
- **Możliwość:** cel, możliwość związana z planem
- **Partner:** plan biznesowy
- **Okres:** plan biznesowy, cel
- **Podmiot związany z planem:** podmiot, plan biznesowy
- **Osoba kontaktowa związana z planem:** plan biznesowy, osoba kontaktowa
- **Możliwość związana z planem:** plan biznesowy, możliwość
- **Produkt:** plan biznesowy, osoba kontaktowa związana z planem
- **Zlecenie obsługi:** cel

Uwaga: Podczas łączenia wymiarów w raporcie należy pamiętać o dołączeniu również miar z tych wymiarów, aby mogły one zostać właściwie połączone w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli na przykład głównym

wymiarem jest "Cel", a użytkownik chce użyć pól wymiaru "Osoba kontaktowa", należy dołączyć do zapytania również miarę wymiaru "Cel". Miary można pominąć podczas drukowania, muszą one jednak znaleźć się w zapytaniu.

Raportowany obszar zainteresowań "Kampanie"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia wszechstronną analizę kampanii według wymiarów kampanii, użytkownika i daty. Obszar ten pozwala analizować wyniki, efektywność i zwrot z inwestycji, dotyczące kampanii. Zawiera on miary ułatwiające rozwiązywanie problemów z osiąganiem celów kampanii i optymalizowanie przyszłych kampanii.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Kampania
- Data
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar kampanii zawiera pole "Typ kampanii". Istnieje również pole "Kod typu kampanii", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ kampanii". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary kampanii

- Liczba (#) kampanii
- Liczba (#) kampanii planowanych
- Liczba (#) kampanii aktywnych
- Liczba (#) kampanii ukończonych
- Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
- Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
- Liczba (#) namiarów dotyczących kampanii
- Liczba (#) możliwości dotyczących kampanii
- Liczba (#) uzyskań dotyczących kampanii
- Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
- Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
- Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 100, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Współczynnik przekształcenia namiaru dotyczący kampanii
- Przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Przychód z możliwości dotyczący kampanii
- Średni przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Współczynnik uzyskanych możliwości dotyczący kampanii
- Zwrot z inwestycji

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Dzięki raportowanemu obszarowi zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej" możliwa jest analiza powiązań osoby kontaktowej. Można analizować powiązania osoby kontaktowej według konta, osoby kontaktowej i powiązanej osoby kontaktowej. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Powiązana osoba kontaktowa
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań jest możliwe tworzenie raportów na temat miar osób kontaktowych według wymiarów osoby kontaktowej, podmiotu, kampanii, właściciela i daty. Poziom szczegółowości obszaru zainteresowań to jeden wiersz na każdą osobę kontaktową utworzoną w aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten obszar zainteresowań pozwala na uzyskanie szybkiej odpowiedzi na następujące zapytania: Których 10 pracowników ma największą liczbę osób kontaktowych? Które podmioty nie mają żadnych osób kontaktowych? Jakie są największe kampanie pod względem liczby osób kontaktowych?

Typ powiązania

Prosta relacja wielofaktowa

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Data utworzenia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i podmioty
- Niestandardowy obiekt 2 i podmioty
- Niestandardowy obiekt 3 i podmioty

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizowanie powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań podmiotu jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często modyfikują obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających podmioty z tymi obiektami. Ponieważ ten obszar zainteresowań reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, podmioty niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Obiekt niestandardowy
- Data utworzenia
- Właściciel
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody

- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Obiekt niestandardowy 1 i osoby kontaktowe
- Obiekt niestandardowy 2 i osoby kontaktowe
- Obiekt niestandardowy 3 i osoby kontaktowe

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę relacji "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań osoby kontaktowej zostaje powielony i dodany wraz z wymiarami obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Często zdarza się, że na potrzeby kampanii zmienia

są obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 i zachodzi potrzeba tworzenia raportów dotyczących tych zmienionych obiektów i osób kontaktowych. Jako że w tym obszarze zainteresowań prezentowane są relacje "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi a obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, nie można w nim tworzyć raportów na temat osób kontaktowych, które nie są powiązane z przynajmniej jedną instancją obiektów niestandardowych 1, 2 i 3.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Obiekt niestandardowy
- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Data utworzenia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej

- Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i możliwości
- Niestandardowy obiekt 2 i możliwości
- Niestandardowy obiekt 3 i możliwości

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizowanie powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań możliwości jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często modyfikują obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających te obiekty oraz możliwości. Ponieważ ten obszar zainteresowań reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, możliwości niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Obiekt niestandardowy

- Podmiot
- Kampania
- Możliwość
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium
- Właściciel
- Data otwarcia
- Data zamknięcia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód

- Zrealizowane przychody
- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i Zlecenia obsługi
- Niestandardowy obiekt 2 i Zlecenia obsługi
- Niestandardowy obiekt 3 i Zlecenia obsługi

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizę relacji "wiele do wielu" między zleceniami obsługi i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań zleceń obsługi jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często projektują na nowo obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających zlecenia obsługi z tymi obiektami. Ponieważ obszar zainteresowań reprezentuje relację "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, zlecenia obsługi niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Obiekt niestandardowy
- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Zlecenie obsługi
- Właściciel
- Data otwarcia
- Data zamknięcia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia obsługi
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi

- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

We wspomnianych obszarach zainteresowań można tworzyć raporty dotyczące miar obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 według wymiarów podmiotu, działania, kampanii, osoby kontaktowej, namiaru, możliwości, zlecenia obsługi, partnera, daty i obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Umożliwiają one analizę miar obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 według różnych obiektów powiązanych. Raportowanie obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 jest obecnie dostępne wyłącznie w czasie rzeczywistym. W przypadku analizowaniu obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 należy używać wyłącznie wspomnianych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania

- Osoba kontaktowa
- Data utworzenia
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Partner (dostępne tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy (1)
- Obiekt niestandardowy (2)
- Obiekt niestandardowy (3)
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary obiektu niestandardowego
 - Obiekty niestandardowe - miary niestandardowe
 - Indeksowana waluta

- Średnia indeksowana waluta
- Indeksowana liczba
- Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) obiektów niestandardowych

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na podstawie danych generowanych przez moduł prognoz aplikacji Oracle CRM On Demand. Pozwala również porównywać podsumowanie prognoz z najnowszymi (uzyskiwanymi w czasie rzeczywistym) danymi na temat możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium, użytkownika, możliwości, produktu, daty i normy użytkownika. Można tworzyć raporty efektywności na temat zespołu ds. sprzedaży, przedstawiające wykonanie planu handlowego, realizację normy i dokładność prognoz. Kierownicy działów sprzedaży mogą również monitorować wydajność poszczególnych członków zespołów z wykorzystaniem hierarchii użytkowników.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Przychód z podmiotu (zob. uwaga 1)
- Terytorium podmiotu
- Rejestr
- Data zamknięcia (patrz: Uwaga 2)
- Osoba kontaktowa
- Prognoza

- Data prognozy (patrz: Uwaga 3)
- Możliwość (patrz: Uwaga 4)
- Przychód z produktu możliwości (zob. uwaga 4)
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Uwaga 1: Nie można łączyć wymiaru przychodu z podmiotu z wymiarem możliwości ani produktu możliwości.

Uwaga 2: W przypadku norm data zamknięcia to pierwszy dzień miesiąca okresu obowiązywania normy. W przypadku prognoz data zamknięcia oznacza datę zamknięcia możliwości obecnych w zapisach stanu bieżącego prognozy. W przypadku możliwości data zamknięcia to data zamknięcia możliwości.

Uwaga 3: Data prognozy jest to data, kiedy prognoza została przeprowadzona. Dana możliwość może występować w wielu prognozach.

Uwaga 4: Możliwości i przychód z produktu możliwości mogą być powiązane tylko z miarami możliwości i przychodu z produktu możliwości.

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychód z podmiotu - miary
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów
- Miary prognozy
 - Moje przychody z podmiotów
 - Mój przychód z podmiotu

- Moje przychody z osób kontaktowych
 - Mój przychód z osoby kontaktowej
- Moje możliwości
 - Mój przychód z możliwości
- Moje przychody z produktów
 - Mój przychód z produktu
- Moje produkty
 - Zamknięta ilość
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
 - Prognozowana ilość
 - Ilość określona w analizie pipeline
- Podsumowanie zespołu
 - Prognoza
 - Zrealizowane przychody
 - Pipeline
 - Najlepszy przypadek
- Podsumowanie produktu zespołu
 - Zamknięta ilość
 - Prognozowana ilość
 - Ilość określona w analizie pipeline
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Pipeline
- Prognoza
- Oczekiwany przychód
- Najlepszy przypadek
- Miary normy
 - Wartość normy
- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana liczba

- Średnia indeksowana liczba
- Indeksowana liczba
- Średnia indeksowana liczba
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Przychody z produktów związanych z możliwościami - miary
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów

Uwagi na temat wykorzystania

Występują tu następujące ograniczenia:

- **Wielofaktowość.** W związku z tym, że obszar zainteresowań "Prognozy" jest obszarem wielofaktowym, należy upewnić się, że w skład raportu wchodzi tylko jedna miara.
- **Wymiar rejestru.** Wymiar i hierarchia rejestru umożliwiają grupowanie rekordów danych w rejestry. Jednakowoż wyświetlane dane są uzależnione od trybu widoczności w module Analytics. Ważne tylko dla podmiotu, przychodu z podmiotu, możliwości i produktu możliwości.
- **Hierarchie.** Wszystkie hierarchie są ograniczone do ośmiu poziomów.
- **Podział przychodów.** Gdy funkcja podziału przychodów jest skonfigurowana (informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097)), podsumowanie prognozy odzwierciedla ten podział, jednak miary możliwości czasu rzeczywistego — nie.
- **Miary normy.** Porównywanie miar normy z innymi miarami może być przeprowadzane tylko na poziomie miesiąca i na poziomie użytkownika.
- **Pola niestandardowe podsumowania prognozy.** Pola te nie są dostępne do celów tworzenia raportów. Podsumowanie prognozy generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand zawiera sumy. Dlatego użycie miar prognoz w raportach jest uzasadnione tylko, jeśli dane wyświetlane są według użytkowników. Wyświetlanie miar prognozy bez użytkownika sprawia, że zwracane wartości są niepoprawne.

- **Możliwość i wiele prognoz.** Ta sama możliwość może występować w wielu prognozach. Dlatego miary prognoz muszą być wyświetlane według określonej daty przy użyciu mechanizmu miar filtrowanych. W przeciwnym przypadku miary prognoz mogą być wyświetlane niepoprawnie.
- **Prognoza i miary normy użytkownika.** Dane przychodów są takie same, jak data podsumowania prognozy, dlatego wydaje się, że wszystkie możliwości przypadają w pierwszym dniu miesiąca. Norma użytkownika również jest ustawiona na okres miesiąca i jest wyświetlana w pierwszym dniu miesiąca. Z tego powodu raporty, które zawierają prognozę i miary normy użytkownika, są użyteczne tylko, jeśli dane są agregowane dla miesiąca lub na wyższym poziomie.
- **Miary normy użytkownika.** Wgląd w miary normy użytkownika jest kontrolowany z użyciem widoczności dla kierownika, niezależnie od widoczności dla użytkownika. Dlatego użytkownicy niebędący administratorami firmy nie mogą używać w raportach udziałów użytkowników razem z miarami możliwości, jeśli ustawieniem ich widoczności jest "Widoczność dla zespołu".
- **Centylowa klasyfikacja użytkownika.** Nie można tworzyć centylowej klasyfikacji użytkownika bez dostępu do wszystkich danych składowych.
- **Miesiąc kalendarzowy i wiele prognoz.** Dla każdego miesiąca kalendarzowego może istnieć wiele prognoz. Dlatego raport pokazujący całkowite miary prognoz musi być klasyfikowany według określonej daty prognozy.
- **Norma i przychód.** Jeśli raport pokazujący normę użytkownika i przychód z możliwości w czasie rzeczywistym nie pokazuje oczekiwanych wyników, może to być spowodowane brakiem rekordów z datami zamknięcia możliwości w tym samym okresie, co rekordy norm.
- **Prognoza miesięczna.** Sumy w podsumowaniu prognozy miesięcznej są już utworzone. Suma dla wszystkich użytkowników daje więc niepoprawny wynik. Aby uzyskać sumę tą metodą, należy użyć miar przychodu z folderu "Moje przychody".
- **Widoczność analiz dla kierownika.** Jeśli prognoza obejmuje wyłącznie osoby podlegające służbowo bieżącemu użytkownikowi, należy korzystać z ustawienia "Widoczność analiz dla kierownika".
- **Widoczność analiz dla zespołu.** Jeśli osoby uwzględnione w prognozie należą do zespołu bieżącego użytkownika, należy korzystać z ustawienia "Widoczność analiz dla zespołu". Jeśli osoby te nie należą do zespołu ani nie podlegają służbowo bieżącemu użytkownikowi, to widok możliwości i produktu możliwości nie odpowiada podsumowaniu prognozy.
- **Miary prognozy.** Miary prognozy muszą odwoływać się do określonej prognozy. Przy użyciu funkcji miar FILTER można odwoływać się do miar według daty prognozy i jej typu. Można na przykład użyć funkcji miar FILTER w celu uzyskania wartości prognozy dla określonej daty prognozy, na przykład 16 września 2009 r. Istnieje wiele typów prognoz, dlatego należy dodać kolejny filtr, aby uzyskać tylko wartości dla prognozy przychodów z możliwości. Na przykład:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date" = date '2009-09-16'  
AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognoza przychodów z możliwości'))
```

Użycie funkcji miar FILTER różni się od dodania filtra do raportu. Jeśli do filtra daty prognozy i typu prognozy zostanie dodany filtr raportu, nie zostaną zwrócone żadne wartości normy użytkownika ani przychodu w czasie rzeczywistym. Jeśli dla każdego użytkownika zdefiniowano wiele norm, należy użyć funkcji miary FILTER w celu odwołania się do określonej wartości normy. Na przykład:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sprzedaż'))
```

W tym przykładzie funkcja miary FILTER zwraca wartość normy dla określonej nazwy normy (Sprzedaż). Bez tej miary filtra zwrócona zostanie jedynie całkowita wartość wszystkich norm.

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe" daje możliwość generowania raportów na temat gospodarstw domowych dla wymiaru "Osoba kontaktowa". Raport taki umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Którzy z moich klientów należą do których gospodarstw domowych?
- W jaki sposób środki trwałe gospodarstw domowych w moim rejestrze są podzielone między moich klientów?
- Jakie są najważniejsze gospodarstwa domowe według łącznej wartości środków trwałych?

Raporty dotyczące gospodarstw domowych można łączyć z raportami dotyczącymi portfela w celu zapewnienia ulepszonej obsługi klienta, możliwej dzięki rozumieniu klientów jako członków gospodarstwa domowego.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Gospodarstwo domowe
- Osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa w gospodarstwie domowym

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar osoby kontaktowej zawiera pole "Typ osoby kontaktowej". Istnieje również pole "Kod typu osoby kontaktowej", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ osoby kontaktowej". Podobnym przykładem jest pole "Data utworzenia UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data utworzenia". Stosowanie zoptymalizowanych pól w filtrze powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pól standardowych. Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
 - Środki trwałe łącznie
 - Łączne środki trwałe (000)
 - Średnie środki trwałe łącznie
 - Średnie środki trwałe łącznie (000)

- łączne wydatki osoby kontaktowej
 - łączne koszty
 - łączne wydatki (000)
 - Średnie łączne wydatki
 - Średnie łączne wydatki (000)
- łączny dochód osoby kontaktowej
 - łączny dochód
 - łączny dochód (000)
 - Średni łączny dochód
 - Średni łączny dochód (000)
- łączne zobowiązania osoby kontaktowej
 - łączne zobowiązania
 - łączne zobowiązania (000)
 - Średnie łączne zobowiązania
 - Średnie łączne zobowiązania (000)
- łączna wartość netto osoby kontaktowej
 - łączna wartość netto
 - łączna wartość netto (000)
 - Średnia łączna wartość netto
 - Średnia łączna wartość netto (000)
- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń obsługi
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) zleceń obsługi osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) gospodarstw domowych

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Namiary"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować miary namiaru według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, daty, namiaru, możliwości, właściciela i głównego podmiotu partnerskiego. W obszarze tym dostępne są miary umożliwiające analizę jakości namiaru, konwersji namiaru i przychodów powiązanych z namiarami.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Data
- Podmiot partnera głównego

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w

filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary namiaru
 - Hierarchia terytorium podmiotu
 - Nazwa terytorium poziomu głównego
 - Nazwa terytorium poziomu 8
 - Nazwa terytorium poziomu 7
 - Nazwa terytorium poziomu 6
 - Nazwa terytorium poziomu 5
 - Nazwa terytorium poziomu 4
 - Nazwa terytorium poziomu 3
 - Nazwa terytorium poziomu 2
 - Nazwa terytorium poziomu 1
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
 - Liczba (#) nowych możliwości
 - Liczba uzyskań
 - Zrealizowany przychód dla namiaru
 - Oczekiwany przychód dla namiaru

- Przychód z możliwości dla namiaru

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, terytorium osoby kontaktowej, właściciela i daty. W tym wielofaktowym obszarze zainteresowań udostępnione zostały miary możliwości i norm. Miary możliwości są zdefiniowane z najwyższym poziomem ziarnistości i mogą być analizowane według każdego dostępnego wymiaru. Miary norm są zdefiniowane na niższym poziomie ziarnistości i mogą być analizowane tylko według ograniczonej liczby wymiarów, w tym daty (miesiąc), normy i właściciela.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Możliwość
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium
- Właściciel
- Data otwarcia
- Data zamknięcia
- Norma
- Podmiot partnera głównego

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Poniżej przedstawione zostały kluczowe miary w tym obszarze zainteresowań:

- Przychód (oczekiwany i zrealizowany)
- Liczba (#) możliwości (otwartych i zamkniętych)
- Liczba uzyskań
- Wielkości norm

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Przychód (000)
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Liczba możliwości
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) zamkniętych możliwości

- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Miary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Miary norm nie są zdefiniowane na poziomie wymiaru możliwości, w związku z tym są one wyświetlane jako puste komórki na raportach zawierających atrybuty wymiaru możliwości.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i konkurenci"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie powiązań typu "wiele do wielu" między możliwościami a podmiotami konkurencyjnymi. Jest on prawie identyczny z obszarami zainteresowań możliwości. Różni się jedynie tym, że obejmuje wymiar podmiotu konkurencyjnego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich konkurentów związanych z daną możliwością. Ponieważ reprezentuje on powiązanie typu "wiele do wielu" między możliwościami a podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących możliwości, które nie mają powiązania z żadnym takim podmiotem. Do celów tworzenia raportów dostępne są następujące atrybuty określające powiązanie z podmiotami konkurencyjnymi:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Konkurent możliwości
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Możliwość
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium
- Właściciel
- Data otwarcia
- Data zamknięcia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba

- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie powiązań "wiele do wielu" między możliwościami a podmiotami partnerskimi. Jest on prawie identyczny z obszarami zainteresowań dotyczącymi możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu partnerskiego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich partnerów danej możliwości. Ze względu na to, że reprezentuje on powiązanie typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących możliwości, które nie mają powiązania z żadnym takim podmiotem. Do celów tworzenia raportów dostępne są następujące atrybuty określające powiązanie z podmiotami partnerskimi:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony

- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner możliwości
- Osoba kontaktowa powiązania
- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Możliwość
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium
- Właściciel
- Data otwarcia
- Data zamknięcia

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

■ Miary możliwości

■ Miary niestandardowe możliwości

- Indeksowana waluta
- Średnia indeksowana waluta
- Indeksowana liczba
- Średnia indeksowana liczba

■ Przychód

■ Oczekiwany przychód

■ Zrealizowane przychody

■ Przychód (000)

■ Oczekiwany przychód (000)

■ Zrealizowane przychody (000)

■ Liczba możliwości

■ Liczba otwartych możliwości

■ Liczba (#) zamkniętych możliwości

■ Liczba uzyskań

■ Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Przychody z produktów możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie przychodów z produktów możliwości według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, możliwości, produktu możliwości, właściciela, produktu i kategorii produktu. Ze względu na to, że każdy cykliczny przychód z produktu może mieć inną datę początkową, ten obszar zainteresowań, mający jeden wiersz na każdy cykliczny przychód z produktu w ramach możliwości, jest na najniższym poziomie szczegółowości. Z uwagi na poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań, jest on bardzo elastyczny w odniesieniu do podsumowań danych na każdym poziomie obsługiwanych wymiarów. W

obszarze tym zawarte są wymiary i miary norm, co pozwala na zawarcie w jednym raporcie informacji na temat przychodu z produktów możliwości i miar norm.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Możliwość
- Kategoria produktu
- Produkt
- Produkt możliwości
- Właściciel
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Kampania
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Produkt możliwości - miary
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba (#) produktów

- Miary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia raportowanie powiązań między możliwościami a zespołami ds. możliwości. Za jego pomocą można generować zapytania dotyczące członków zespołu związanych z daną możliwością. W tym obszarze zainteresowań nie są dostępne żadne miary.

Typ powiązania

Jeden do wielu.

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Możliwość
- Zespół ds. możliwości
- Właściciel

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Brak.

Widoczność danych. W tym obszarze zainteresowań zawsze stosowany jest tryb widoczności "Widoczność dla zespołu", bez względu na ustawienia widoczności w profilu użytkownika. Dzięki temu zawsze można raportować możliwości, w przypadku których użytkownik jest określony jako właściciel lub członek zespołu.

Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy" umożliwia analizowanie partnerów i pomiar ważnych miar wydajności, w tym liczby kwalifikowanych namiarów oraz łącznego przychodu w analizie Pipeline możliwości.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data utworzenia
- Właściciel
- Partner
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera
- Niestandardowe miary partnera
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
- Liczba partnerów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych możliwości

- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba namiarów dających uzyskaną możliwość
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba możliwości
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba zleceń obsługi
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Przychód zrealizowany
- Przychód zrealizowany (000)
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru
- Przychód
- Przychód (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Poprzednie metryki są obliczane na podstawie głównego podmiotu partnerskiego w odniesieniu do namiarów, możliwości i zleceń obsługi.

Raportowany obszar zainteresowań "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań dostarcza informacji potrzebnych osobom pełniącym różne role w firmie farmaceutycznej, aby mogły lepiej zrozumieć lekarzy, dopracowywać treści i dostarczać właściwe informacje właściwej osobie we właściwym czasie. Kierownik ds. marketingu może na przykład analizować trendy w uszczegóławianiu, skuteczność materiałów informacyjnych i reakcje z różnych segmentów. Dzięki tym informacjom kierownik może skorygować materiały informacyjne lub ponownie podzielić na segmenty bazę klientów, a potem odpowiednio podzielić klientów docelowych. Kierownik ds. sprzedaży może analizować trendy w uszczegóławianiu, szukając osób dobrze i słabo radzących sobie w terenie i w razie konieczności poddać zespół szkoleniu.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Odpowiedź na wiadomość
- Plan komunikatów
- Pozycja planu komunikatów
- Produkt

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary planu komunikatów

- Niestandardowe miary planu komunikatów
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
- Liczba (#) planów komunikatów
- Miary pozycji planu komunikatów
 - Niestandardowe miary pozycji planu komunikatów
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
 - Liczba (#) pozycji planu komunikatów
- Miary odpowiedzi na komunikat
 - Niestandardowe miary odpowiedzi na komunikat
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
 - Liczba (#) odpowiedzi na komunikat
- Miary podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu

- Przychód zrealizowany z produktu (000)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Miary działania
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań zamkniętych
- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Pola niestandardowe, których właścicielem jest użytkownik
 - Pola niestandardowe, których właścicielem jest użytkownik

- Liczba (#) osób kontaktowych
- Przychód z produktu - miary
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód z produktu
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Przychód z produktu (000)
 - Oczekiwany przychód z produktu (000)
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
 - Ilość

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Zlecenia obsługi"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zleceń obsługi według wymiarów podmiotu, osoby kontaktowej, zlecenia obsługi, użytkownika, partnera i daty. Jest on pomocny przy dokonywaniu pomiarów i analiz istotnych miar wydajności organizacji zleceń obsługi klienta, w tym analizy czasu otwarcia zlecenia i średniego czasu, jaki upłynął przed jego zamknięciem. Używanie tych miar wydajności w odniesieniu do zleceń obsługi może pomóc firmie w zwiększeniu satysfakcji klienta, produktywności pracowników i zmniejszeniu kosztów operacyjnych.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot

- Osoba kontaktowa
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Data ostatniej wizyty - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Data ostatniej wizyty". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia obsługi
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Wspólne działania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę wspólnych działań według wymiarów konta, osoby kontaktowej i użytkownika. Ze względu na to, że w aplikacji Oracle CRM On Demand działania te mogą być wspólne dla wielu użytkowników, w tym obszarze zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów na temat wspólnych działań. Za pomocą tego obszaru zainteresowań nie można tworzyć raportów na temat działań, które nie są współużytkowane.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane pod kątem skracania czasu wykonywania zapytań podczas korzystania z tych pól w filtrach. Na końcu nazw zoptymalizowanych pól występuje wyraz *Kod* lub skrót *UTC*. Na przykład wymiar "Podmiot" zawiera pole "Typ podmiotu". Wymiar ten zawiera również pole "Kod typu podmiotu", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Typ podmiotu". Analogicznie, pole "Indeksowana data - UTC" jest zoptymalizowaną wersją pola "Indeksowana data". Korzystanie ze zoptymalizowanych pól w filtrach wpływa na szybsze wykonywanie zapytań w porównaniu z korzystaniem ze standardowych pól. Zoptymalizowane pola filtrujące występują w następujących wymiarach tego obszaru zainteresowań:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Zmienianie wyglądu raportów

Tworząc lub aktualizując raporty w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, można zmieniać ich wizualną postać, czyli stosować tzw. formatowanie kosmetyczne. Można zastosować formatowanie kosmetyczne, skopiować i wkleić atrybuty formatowania kosmetycznego oraz zapisać sformatowany raport w celu używania go jako szablonu stylów.

W zależności od formatowanego elementu w oknie tym są wyświetlane różne opcje, np. dotyczące czcionki, komórki, krawędzi czy tła, a także dodatkowe opcje formatowania, takie jak odstępy w komórkach czy opcje niestandardowego stylu CSS wykorzystywane w dokumentach HTML.

Można zmieniać:

- Kolumny i sekcje (np. kolor tła i krawędzie)
- Kolumny w tabelach
- Rozmiar tytułów

Można kopiować atrybuty formatowania kosmetycznego zastosowanego do elementu (takiego jak kolumna w tabeli) i wklejać je do obiektu tego samego typu (takiego jak inna kolumna w tej samej tabeli lub kolumna w innej tabeli). Można także przywrócić wygląd domyślny. Służą do tego ikony dostępne w górnej prawej części okien dialogowych.

Do widoków, w których można kopiować i wklejać atrybuty formatowania, należą: widok tabeli, widok tabeli przestawnej i widok wykresu.

Zapisywanie raportów jako szablonów stylów — informacje podstawowe

Po dostosowaniu kosmetycznego wyglądu raportu i zapisaniu raportu można używać go jako szablonu. Dzięki temu można stosować formatowanie z zapisanego raportu do nowych lub już istniejących raportów.

Do widoków, w których można stosować zapisany raport jako szablon, należą: widok tabeli, widok tabeli przestawnej i widok wykresu.

Ten temat zawiera informacje o wykonywaniu następujących zadań:

- Formatowanie wizualnej postaci raportu
- Kopiowanie i wklejanie atrybutów formatowania
- Przywracanie domyślnego wyglądu atrybutu
- Używanie zapisanego raportu jako szablonu

Jak sformatować wizualną postać raportu?

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2** Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
- 4** Wybrać raport, który będzie używany, i nacisnąć przycisk "OK".
- 5** Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego w jeden z następujących sposobów:
 - W przypadku kroku 1 nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny", a następnie w oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Styl".
 - W przypadku kroku 2 otworzyć okno dialogowe "Edycja formatu" w jeden z następujących sposobów:
 - Dla widoku "Tytuł" lub "Tabela" nacisnąć przycisk "Formatowanie widoku".
 - W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości widoku tabeli przestawnej", a następnie przycisk "Ustaw format przemiennej".

UWAGA: W widoku tabeli można także nacisnąć przycisk formatowania kolumny i posłużyć się kartą "Format wartości". W widoku tabeli przestawnej można także nacisnąć przycisk właściwości sekcji i skorzystać z karty "Właściwości sekcji".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe formatowania kosmetycznego.
- 6** W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.
- 7** W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie pionowe nie powoduje żadnej zmiany, chyba że wiersze w kolumnach wielowierszowych są rozkładane na inne kolumny.
- 8** W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWK: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".
- 9** Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości. Wartości są określone w pikselach.
- 10** Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand Answers, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

- a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.
- b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

11 Nacisnąć przycisk OK.

Jak skopiować i wkleić atrybut formatowania

- 1** Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" przejść do pozycji, takiej jak wiersz, kolumna lub komórka tabeli, której formatowanie ma zostać skopiowane.
- 2** Otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego, nacisnąć przycisk "Kopiuj formatowanie", a następnie nacisnąć przycisk "Anuluj", aby zamknąć okno dialogowe formatowania kosmetycznego.
- 3** Przejść do pozycji, do której formatowanie ma zostać wklejone.
- 4** Otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego, nacisnąć przycisk "Wklej formatowanie", a następnie nacisnąć przycisk "OK", aby wprowadzić zmiany.

Jak przywrócić wygląd domyślny?

- Otworzyć okno dialogowe "Formatowanie kosmetyczne" danej pozycji i nacisnąć przycisk czyszczenia formatowania.

W przypadku niektórych typów widoków po dodaniu widoku można użyć zapisanego raportu jako szablonu, co opisano w poniższej procedurze.

Jak użyć zapisanego raportu jako szablonu?

- 1** Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" przejść do kroku 2 "Tworzenie układu".
- 2** Nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać żądany widok.
- 3** Nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie widoku z innej analizy" znajdujący się na górze obszaru roboczego:



- 4** W oknie dialogowym "Import zapisanego formatu" przejść do zapisanego raportu i nacisnąć przycisk "OK".
- 5** Kliknąć łącze "Zapisane wyniki" lub nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Krok 1. Definiowanie kryteriów

Kryteria do raportów można definiować na stronie "Definiowanie kryteriów" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Aby uzyskać dostęp do strony "Definiowanie kryteriów", należy utworzyć nową analizę, zgodnie z opisem w sekcji [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774), lub utworzyć istniejącą analizę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, należy kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie:

- [Dodawanie kolumn do raportów](#) (na stronie 918)
- [Dodawanie pól niestandardowych do raportów](#) (na stronie 919)
- [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 919) (opcjonalne, ale zalecane)
- [Edytowanie właściwości kolumn](#) (na stronie 927)
- [Konfigurowanie formuł kolumn](#) (na stronie 939)
- [Dodawanie łączы czynności do wyników](#) (na stronie 940) (opcjonalne)
- [Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności](#) (na stronie 944)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 945)
- [Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach](#) (na stronie 946)

Dodawanie kolumn do raportów

Podczas tworzenia lub modyfikowania raportów w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers trzeba do niego dodać odpowiednie kolumny, aby raport zawierał wszystkie potrzebne informacje.

UWAGA: Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Jak dodać kolumny do raportu

- 1 W sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers rozwinąć listy kolumn w celu wyświetlenia tych kolumn, które można dodać do raportu.
- 2 Kliknąć na kolumnach, które mają zostać dodane do raportu.

UWAGA: Kolumnę można usunąć z raportu, klikając na ikonie X danej kolumny. Kolejność kolumn można zmienić, przeciągając je na nowe miejsce.

Dodawanie pól niestandardowych do raportów

W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można dodawać pola niestandardowe jako kolumny w raportach i analizach. Więcej informacji o dodawaniu kolumn do raportów znajduje się pod hasłem [Dodawanie kolumn do raportów](#) (na stronie 918).

W przypadku wdrożeń językowych z użyciem modułu Oracle CRM On Demand Answers pola niestandardowe trzeba przetłumaczyć na każdy język używany w module Oracle CRM On Demand Answers, tak aby można było dodawać te pola do raportów i analiz. Jeśli na przykład pole niestandardowe jest utworzone w języku angielskim, a ma być używane w raportach i analizach tworzonych przez użytkowników polskich, należy je przetłumaczyć na język polski.

Dodawanie filtrów do kolumn

W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" można skonfigurować filtry kolumn raportu. Filtr powoduje ograniczenie wyników wyświetlanych w wykonywanym raporcie. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlane są tylko wyniki zgodne z ustalonymi kryteriami.

Filtr kolumny składa się z następujących elementów:

- Filtrowana kolumna, na przykład "Typ podmiotu".
- Wartość używana podczas stosowania filtra, np. wartość 10 (zamiast wartości można także użyć wyrażenia SQL lub zmiennej).
- Operator określający sposób zastosowania wartości filtrującej, taki jak "Mniejsze niż".

Na przykład, jeśli kolumna zawiera sprzedaną ilość, operatorem jest "Mniejsze niż", a wartością jest 10, to w wynikach będą przedstawione tylko te zamawiane ilości, przy których sprzedano mniej niż 10 jednostek.

Filtr kolumny może mieć także następujące cechy:

- Może być połączony z innymi filtrami kolumn, z tego samego obszaru zainteresowań, w celu dalszego ograniczenia wyników raportu.
- Filtry można grupować w celu utworzenia filtrów złożonych.
- Jego wartość może być ograniczona przez wyniki uprzednio zapisanego raportu z tego samego obszaru zainteresowań.

Filtr jest tłumaczony na klauzulę WHERE w instrukcji SQL SELECT. Klauzula WHERE służy do ograniczenia zwracanych wierszy do tych, które spełniają określone ograniczenia. Zaawansowani użytkownicy mogą bezpośrednio wpisywać kod SQL filtra.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja dodawania nowych wartości z listy wyboru, to mogą się one nie pojawiać w raportach przez 24 godziny. Dlatego w tym okresie nie można jako filtrów używać nowych wartości z listy wyboru.

Tworzenie filtrów kolumn

Można utworzyć filtr dla każdej z kolumn raportu. Jeśli dana kolumna ma się nie pojawiać w raporcie, można ją ukryć.

OSTRZEŻENIE: Jeśli w trakcie tworzenia filtra kolumny zostanie naciśnięty przycisk "Odśwież" przeglądarki, dojdzie do ponownego załadowania strony przez przeglądarkę i odrzucenia zmian dokonanych przez użytkownika.

Jak utworzyć filtr kolumny?

1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Nowy filtr" w kolumnie, w której ma zostać utworzony filtr.

2 W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" wybrać z rozwijanej listy "Operator" odpowiedni operator.

Możliwe do wyboru operatory i wartości są wyświetlane w lewej kolumnie. W zależności od typu wybranej kolumny mogą się pojawić w prawej kolumnie dodatkowe opcje, takie jak przyciski kalendarza umożliwiające określenie przedziału dat czy pole uzgadniania tekstu służące do ograniczania długich list wartości.

3 Aby określić wartość, wpisać ją w polu "Wartość" lub nacisnąć przycisk "Wszystkie możliwości" w celu wyświetlenia w kolumnie dostępnych wartości i wybrać wartość z listy.

Dalsze wartości można dodawać, naciskając przycisk "Dodaj" i wybierając wartość po wprowadzeniu danych do bieżącego pola wartości.

Podczas wybierania operatora i określania wartości warto skorzystać z wytycznych przedstawionych w poniższej tabeli.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
jest równe lub zawiera się w	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne z wartością filtrującą.
nie jest równe lub nie zawiera się w	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie będą zgodne z wartością filtrującą.
jest mniejsze niż	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą mniejsze niż wartość filtrująca.
jest większe niż	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą większe niż wartość filtrująca.
jest mniejsze niż lub równe	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą mniejsze niż wartość filtrująca lub jej równe.
jest większe niż lub równe	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą większe niż wartość filtrująca

Operator	Uwagi odnośnie użycia
	lub jej równe.
zawiera się między	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać dwie wartości. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zawierać się między dwiema wartościami filtrującymi włącznie.
ma wartość Null	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Nie należy podawać żadnej wartości. Operator sprawdza jedynie obecność danych w kolumnie. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których kolumna nie zawiera żadnych danych. W niektórych przypadkach warto wiedzieć, czy dostępne są jakiekolwiek dane. Można to sprawdzić, korzystając z operatora "IS NULL".
nie ma wartości Null	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Nie należy podawać żadnej wartości. Operator sprawdza obecność danych w kolumnie. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których kolumna zawiera jakiekolwiek dane.
jest w pierwszych	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będzie uwzględnionych n pierwszych rekordów, gdzie n jest liczbą całkowitą podaną jako wartość filtrująca. Operator ten jest używany dla wyników klasyfikowanych. Na przykład można go użyć w celu uzyskania listy 10 najlepszych wykonawców.
jest w ostatnich	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będzie uwzględnionych n ostatnich rekordów, gdzie n jest liczbą całkowitą podaną jako wartość filtrująca. Operator ten jest używany dla wyników klasyfikowanych. Na przykład można go użyć w celu uzyskania listy klientów zgłaszających najmniejszą liczbę problemów.
zawiera wszystkie	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne ze wszystkimi wartościami filtrującymi.
zawiera którekolwiek	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne z przynajmniej jedną z wartości filtrujących.
nie zawiera	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie będą zawierać żadnej z wartości filtrujących.
zaczyna się od	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą się zaczynać od wartości filtrującej.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
kończy się na	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą się kończyć na wartość filtrującą.
jest podobne (zgodność z wzorcem)	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. Trzeba użyć wieloznacznika w formie znaku procentu (%). W wartości można użyć maksymalnie dwóch znaków %. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny są zgodne z wartością filtrującą podaną w formie wzorca.
nie jest podobne (zgodność z wzorcem)	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. Trzeba użyć wieloznacznika w formie znaku procentu (%). W wartości można użyć maksymalnie dwóch znaków %. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie są zgodne z wartością filtrującą podaną w formie wzorca.
jest monitorowane	<p>Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Ustawienie dla kolumny flagi <i>jest monitorowane</i> powoduje filtrowanie kolumny na podstawie wartości przekazanej z innego raportu.</p> <p>UWAGA: Opcji tej należy używać podczas wiązania raportów poprzez nawigację (zob. Krok 2: Tworzenie układów (na stronie 947)). Co najmniej jedna kolumna w docelowym raporcie drążenia musi zawierać filtr <i>jest monitorowane</i>, aby w raporcie tym były wyświetlane wiersze ograniczone do wartości wybranej z nadrzędnego raportu drążenia.</p>

- 4 Jeśli dla kolumny występuje wiele możliwości wyboru, skorzystać z formantów stronicowania:
 - Aby przejść do konkretnej strony, kliknąć na jej numerze.
 - Nacisnąć przycisk z podwójną strzałką skierowaną w prawo (>>), aby przejść do ostatniej strony, albo przycisk z podwójną strzałką skierowaną w lewo (<<), aby się cofnąć do pierwszej strony.
- 5 Dla kolumn zawierających daty użyć przycisków kalendarza w celu określenia przedziału dat. Aby określić jedną datę, podać tę samą datę jako datę początkową i końcową.
- 6 Korzystając z rozwijanej listy "Uzgodnij", można wyświetlić wszystkie wartości dostępne do użycia w filtrze. Jeśli trzeba, określić kryteria ograniczające zwracane wartości (nie jest to wymagane). Następnie kliknąć na łączu "Wszystkie możliwości", po czym wybrać wartość ze zwróconej listy.

Na przykład trzeba wyświetlić wyniki dla regionu "Wschód". Jeśli w polu tekstowym zostanie wpisana litera "W" i z rozwijanej listy "Uzgodnij" zostanie wybrana opcja "zaczyna się od", to na liście będą pokazywane tylko wartości zaczynające się literą "W".
- 7 Aby dodać wyrażenie SQL lub zmienną sesyjną, należy:
 - a Nacisnąć przycisk "Dodaj" i wybrać odpowiednią opcję.

Etykieta pola "Wartość" zmienia się, odzwierciedlając dokonany wybór.

b W polu tym wpisać wyrażenie SQL lub nazwę zmiennej sesyjnej.

W wyrażeniach SQL mogą być zawarte wywołania funkcji operujących na wartościach kolumn. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1006) i [Zmienne sesyjne](#) (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1047).

8 Aby usunąć wartość, wyrażenie SQL lub zmienną sesyjną, kliknąć na sąsiadującej ikonie X.

Aby usunąć wszystkie definicje, nacisnąć przycisk "Wyczyść wartości".

9 Aby ten filtr był ograniczany przez wartość kolumny (z tego samego obszaru zainteresowań) z innej analizy, nacisnąć przycisk "Zaawansowane", po czym wybrać opcję "Filtr oparty na wynikach innego raportu".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Filtrowanie na podstawie zapisanego raportu".

10 Aby przekształcić filtr w kod SQL, nacisnąć przycisk "Zaawansowane", po czym wybrać opcję "Przekształć ten filtr w kod SQL".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowany filtr SQL".

11 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów" albo na stronie "Zapisane filtry".

Zapisywanie filtrów kolumn

Filtr można zapisać jako część analizy albo jako przeznaczony do użycia w innych analizach. Jeśli filtr jest przeznaczony dla konkretnej analizy i zostanie ona zapisana, to jako jej część zostanie zapisany filtr, który będzie stosowany przy każdym uruchomieniu analizy. Filtr można także zapisać samodzielnie, tak aby można było go używać w innych analizach.

Zapisane filtry oraz foldery zawierające zapisane filtry są wyświetlane po nazwie obszaru zainteresowań. Jeśli dla danego obszaru zainteresowań nie ma żadnych zapisanych filtrów, ta część strony pozostaje pusta.

Jak zapisać filtr kolumny jako część analizy

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Zapisz".

2 W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" wybrać lokalizację, w której analiza ma zostać zapisana, a następnie nacisnąć przycisk "OK".

Jak zapisać filtr kolumny do użycia w innych analizach?

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Zapisz filtr".

2 W oknie dialogowym "Zapisz filtr" wybrać folder, w którym ma zostać zapisany filtr:

■ Aby zapisać filtr do swojego osobistego użytku, kliknąć na łączu "Moje filtry".

Filtry zapisane w folderze "Moje filtry" są dostępne tylko dla bieżącego użytkownika.

- Aby zapisać filtr do użycia przez innych użytkowników, kliknąć na łączu "Filtry publiczne".

Filtry zapisane w folderze filtrów publicznych są dostępne dla innych użytkowników, którzy mają uprawnienia zezwalające na dostęp do tego folderu.

- 3 Wpisać nazwę filtra.
- 4 (Opcjonalne) Wpisać opis filtra.
- 5 Nacisnąć przycisk OK.

Jak wyświetlić właściwości zapisanego filtra

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" kliknąć ikonę "Opcje filtra" obok filtra, którego właściwości mają zostać wyświetlone, a następnie wybrać opcję "Edytuj filtr".

Stosowanie zapisanych filtrów kolumn do analiz

Zapisany filtr kolumny można zastosować do analizy. Można zastosować zawartość filtra albo odwołanie do niego.

Jeśli zostanie zastosowana zawartość zapisanego filtra kolumny, to faktyczna jego zawartość zostanie skopiowana do obszaru "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów". Można wówczas modyfikować kryteria filtrowania, nie zmieniając przy tym zapisanego filtra. Jeśli zostanie zastosowane odwołanie do zapisanego filtra, to będzie można go zobaczyć, lecz nie będzie można go zmodyfikować.

Jak zastosować zapisany filtr kolumny do analizy

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Otwórz zapisany filtr".
- 2 Przejść do odpowiedniego folderu "Filtry", wybrać zapisany filtr, który ma zostać zastosowany, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
- 3 W oknie dialogowym "Zastosuj zapisany filtr" w sekcji "Opcje filtra" wybrać żądane opcje.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.
Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów".

Edytowanie filtrów kolumn

Filtr kolumny można edytować w celu zmiany jego właściwości.

Jak edytować filtr kolumny

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" dla tego filtra, który ma być edytowany, a następnie wybrać opcję "Edytuj filtr".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra".

- 2 Dokonać zmian, po czym nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie formuły filtra kolumny

Można edytować formułę filtra kolumny. Dokonane zmiany dotyczą tylko użycia kolumny w filtrze; formuła może zawierać wywołania funkcji wykonujących bardziej zaawansowane obliczenia. Zob. [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1006).

Jak edytować formułę filtra kolumny

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" dla wybranego filtra, a następnie wybrać opcję "Edytuj formułę kolumny".
- 2 Kliknąć na karcie "Formuła kolumny".
- 3 Wpisać formułę w obszarze "Formuła kolumny".
- 4 Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać dokonane zmiany.

Usuwanie filtrów kolumn

Z analizy można usunąć jeden filtr lub wszystkie filtry.

UWAGA: Jeśli analiza była uprzednio zapisana z zastosowanymi filtrami, to — aby je ostatecznie usunąć — należy tę analizę ponownie zapisać.

Jak usunąć filtr kolumny z analizy

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" kliknąć ikonę "X".

Łączenie filtrów kolumn z innymi filtrami kolumn

Łącząc filtry kolumn (czyli tworząc filtr zgrupowany), można bez znajomości języka SQL tworzyć filtry złożone.

Filtry kolumn można łączyć za pomocą operatorów AND i OR. Operator AND oznacza, że muszą być spełnione kryteria podane we wszystkich łączonych za jego pomocą filtrach. Jest to domyślny sposób łączenia filtrów kolumn. Operator OR oznacza, że muszą być spełnione kryteria z przynajmniej jednego filtra.

Jak połączyć filtr kolumny z innymi filtrami kolumn

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" dodać co najmniej dwa filtry kolumn do analizy lub co najmniej dwa filtry kolumn do zapisanego filtra.

Filtry zostaną wyświetlone w sekcji "Filtry" z użytym między nimi operatorem AND.

- 2 Aby zastąpić operator AND operatorem OR, należy kliknąć na operatorze.
- 3 Dodając filtry kolumn, klikać na operatorach AND i OR w celu pogrupowania filtrów i utworzenia ich odpowiedniej kombinacji.
Elementy połączonych filtrów są otoczone ramkami.
- 4 Aby wyciąć, skopiować lub rozgrupować elementy otoczone ramkami, nacisnąć przycisk "Edytuj grupę filtrów" i wybrać odpowiednią opcję.

Zapobieganie zastępowaniu filtra podczas nawigacji i monitowania

Zawartość filtra używanego w raporcie można chronić przez zmianami podczas nawigacji i monitowania (stosowania filtrów monitorujących). Filtr chroniony zawsze jest stosowany do wyników.

Jak chronić filtr przed zmianami podczas nawigacji i monitowania

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" danego filtra, a następnie wybrać polecenie "Chroń filtr".

Używanie zapisanych raportów jako filtrów

Filtry można łączyć z innymi filtrami oraz opierać na wartościach zwracanych przez inny raport. Każdy zapisany raport, który zwraca kolumnę wartości, może być użyty do filtrowania wybranej kolumny w bieżącym raporcie.

Jak utworzyć filtr oparty na wynikach innego zapisanego raportu

- 1 Na stronie strony "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Nowy filtr" w kolumnie, w której ma zostać utworzony filtr.
- 2 W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" nacisnąć przycisk "Zaawansowane", a następnie wybrać opcję "Filtrowanie oparte na wynikach innego zlecenia".
- 3 W oknie dialogowym "Filtrowanie na podstawie zapisanego zlecenia" w polu "Powiązanie" wybrać odpowiednie powiązanie między wynikami i kolumną do filtrowania.
- 4 Nacisnąć przycisk "Przeglądaj" i przejść do zapisanego raportu.
- 5 W polu "Użyj wartości w kolumnie" wybrać kolumnę, która ma zostać użyta dla wybranego filtra.
Jeśli zapisany raport zawiera taką samą nazwę kolumny jak w przypadku kolumny, w której użytkownik tworzy filtr, nazwa tej kolumny zostanie jako pierwsza wyświetlona na liście wartości w polu "Użyj wartości w kolumnie". Można wybrać inną kolumnę.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK".
Filtr zostanie wyświetlony w sekcji "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów".

UWAGA: Przy kolejnej edycji filtra będzie można edytować wyłącznie informacje z okna dialogowego "Filtrowanie na podstawie zapisanego zlecenia".

Edytowanie kodu SQL filtra kolumny

Użytkownik może edytować klauzulę WHERE z logicznego kodu SQL, używaną jako filtr. Chociaż zazwyczaj nie jest to konieczne, to jednak możliwość ta jest dostępna dla użytkowników, którzy potrzebują korzystać z zaawansowanych funkcji filtrowania. Bardziej wszechstronny opis składni SQL można znaleźć w książkach poświęconych językowi SQL, w podręcznikach dostarczanych przez dostawców baz danych oraz w serwisach internetowych. Bardziej ogólne informacje dotyczące korzystania z języka SQL w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers są dostępne pod hasłem [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1006).

Jak edytować kod SQL wygenerowany dla filtra kolumny

- 1 W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" nacisnąć przycisk "Zaawansowane", a następnie wybrać opcję "Przekształć ten filtr w kod SQL".
- 2 Dokonać modyfikacji w polu tekstowym i nacisnąć przycisk OK.
Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów". Gdy opcja ta zostanie wybrana, podczas edytowania filtra będzie zawsze wyświetlany wprowadzony kod SQL.

Przykład: Rozpoznawanie klientów o największych obrotach handlowych

Poniższy przykładowy raport podaje dane dotyczące dziesięciu klientów z największymi obrotami handlowymi w roku 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Edytowanie właściwości kolumn

Można edytować właściwości kolumny decydujące o wyglądzie oraz układzie kolumny i jej zawartości. Można także określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki. Domyślnie wybór dokonany dla kolumny jest stosowany tylko do bieżącego raportu.

Edytowanie wyglądu zawartości kolumn

Domyślny wygląd zawartości kolumn zależy od zawartości arkusza stylów kaskadowych (CSS) i od zawartości plików wiadomości XML. Za pomocą karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można przesłonić niektóre ustawienia domyślne, takie jak używana czcionka i jej rozmiar. Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak edytować wygląd zawartości kolumny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Styl".
- 3 Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.
- 4 Za pomocą karty "Format danych" można decydować o sposobie wyświetlania danych; w tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

Opcja ta umożliwia przesłonięcie domyślnych ustawień wyświetlania. Dostępne opcje są zależne od typu danych. Na przykład, jeśli kolumna zawiera dane liczbowe, można wybrać, jak mają być traktowane liczby — np. jako procenty, nazwy miesięcy czy daty. Można określić, ile ma być wyświetlanych miejsc dziesiętnych, jak mają być przedstawiane liczby ujemne oraz czy ma być stosowany separator tysięcy. Jeśli kolumna zawiera tekst, to można wybrać sposób jego traktowania — np. jako zwykły tekst, HTML lub łącznie. Na podstawie dokonanego wyboru, w polu tekstowym "Niestandardowy format tekstu" jest pokazywany kod HTML, który będzie użyty do wyświetlenia danych.

Aby użyć niestandardowego formatu tekstu, wybrać z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" opcję "Niestandardowy format tekstu", po czym określić niestandardowy format. Można wpisywać znaczniki HTML zapewniające specjalne formatowanie. Można także wpisać dowolny kod HTML, w tym obejmujący skrypty JavaScript, VBScript itd.

Na przykład następujący kod HTML ustawia szerokość oraz wysokość kolumny w tabelach i w tabelach przestawnych. W tym przypadku tekst html ujęty w nawiasy ([html]) zleca użycie języka HTML, a znak @ reprezentuje dynamiczną zawartość kolumny.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Osoby, które nie znają języków HTML, JavaScript, VBScript itd., powinny się zaznajomić z odpowiednimi materiałami.

W celu utworzenia niestandardowego formatu liczbowego można użyć znaku # do określenia cyfr znaczących oraz znaku 0 (zero) do określenia liczby miejsc dziesiętnych, nawet jeśli dana wartość ich nie zawiera. Oto przykłady:

format ##.# powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,3

format ##.000 powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,340

- 5 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie układu zawartości kolumn

Za pomocą karty "Format kolumny" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można wykonać następujące zadania:

- Określić, czy kolumna ma się pojawiać w wynikach.

Domyślnie kolumny są zazwyczaj widoczne w wynikach. W raporcie mogła zostać jednak użyta kolumna, która nie powinna być wyświetlana w wynikach, na przykład kolumna użyta do utworzenia filtra.

- Przypisać inne nagłówki tabeli i kolumn oraz zastosować do nich niestandardowe formatowanie.
- Określić sposób wyświetlania zduplikowanych danych, takich jak powtarzające się wartości w kolumnie.
Dane z jednej kolumny tabeli mogą być powtarzane w odniesieniu do wierszy danych z innych kolumn tabeli. Na przykład, jeśli w jednej kolumnie są wyświetlane nazwy klientów, a w innej — nazwy regionów, z których ci klienci pochodzą, to nazwy regionów mogłyby być powtarzane dla każdego wiersza klienta. Można zlecić wyświetlanie zduplikowanych danych tylko jeden raz lub wyświetlanie ich dla każdego wiersza. Wyświetlanie powtarzających się lub zduplikowanych danych tylko jeden raz może poprawić czytelność tabeli oraz ułatwić rozróżnianie danych.
- Określić interakcję, która będzie mieć miejsce podczas pracy użytkowników z wynikami, np. przechodzenie do innego raportu.

Do formatowania wyników na różne sposoby można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych.

Dokonany wybór będzie miał zastosowanie tylko do zawartości kolumny raportu, z którym pracujemy.

Jak ukryć kolumnę w wynikach

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format kolumny".
- 3 Zaznaczyć (jeśli nie jest zaznaczone) pole wyboru "Ukryj tę kolumnę".

Jak utworzyć niestandardowe nagłówki tabeli lub kolumn

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format kolumny".
- 3 W obszarze "Nagłówki" zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe".
Umożliwia to zmianę tekstu i formatowania nagłówka.
- 4 Aby zmienić tekst nagłówka tabeli lub kolumny, wpisać nowy nagłówek w odpowiednim polu tekstowym.
Podany nagłówek będzie w tym raporcie używany zamiast nagłówka domyślnego.

UWAGA: W obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" można także określić przechodzenie do innego raportu.

- 5 Aby zmienić format nagłówka tabeli lub kolumny, nacisnąć przycisk "Edytuj format", znajdujący się obok pola tekstowego.
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".

Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu. Więcej informacji można znaleźć poniżej, pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny".

Jak pominąć zduplikowane dane

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format kolumny".
- 3** W obszarze "Pomijanie wartości", wybrać odpowiednią opcję:
 - Pomijaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane tylko raz, a zduplikowane wiersze były pomijane.
 - Powtarzaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane dla każdego wiersza.
 - Domyślne — aby były zachowane domyślne charakterystyki wyświetlania.

Jak określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na kolumnie

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format kolumny".
- 3** Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na kolumnie, wybrać w obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" odpowiednią opcję:
 - Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
 - Drażnienie - Umożliwia drażnienie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
 - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk "OK" i w polu "Nazwa opisowa" wprowadzić nazwę celu. Powtórzyć te czynności w przypadku wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
 - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drażnienia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wartość?

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format kolumny".

- 3** Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na wartości, wybrać w obszarze "Interakcja wartości" odpowiednią opcję:
- Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
 - Drażnienie - Umożliwia drażnienie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
 - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk "OK" i w polu "Nazwa opisowa" wprowadzić nazwę celu. Powtórzyć te czynności w przypadku wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
 - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drażnienia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Stosowanie formatowania warunkowego do zawartości kolumn

W tabelach i w tabelach przestawnych formatowanie warunkowe pomaga zwrócić uwagę na element danych spełniający określony warunek. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem można wyświetlać określonym kolorem, a obok nazw sprzedawców, którzy spowodują przekroczenie przychodu o określony procent, można wyświetlać grafikę obrazującą nagrodę.

Aby ten efekt uzyskać, należy wybrać jedną lub więcej kolumn raportu i określić warunek, który musi być spełniony, a następnie wybrać te opcje dotyczące czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów, które mają zostać zastosowane, gdy warunek będzie spełniony. W formatach warunkowych mogą być zawarte kolory, czcionki, grafika itd. przeznaczone dla danych i dla komórki zawierającej te dane. Czynności mające na celu określenie warunku są bardzo podobne do wykonywanych przy tworzeniu filtrów.

Można dodać wiele warunków, tak aby dane i komórka tabeli były wyświetlane — w zależności od wartości danych — w jednym z kilku formatów. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem mogą być wyświetlane jednym kolorem, a z małym przychodem — innym kolorem.

Między formatowaniem warunkowym tabel a formatowaniem warunkowym tabel przestawnych istnieje kilka subtelnych różnic. Formaty warunkowe, które formatują jedną kolumnę na podstawie wartości z innej kolumny, nie są odzwierciedlane w tabeli przestawnej, lecz są odzwierciedlane w tabeli zwykłej. Na przykład ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od wielkości sprzedaży w tym regionie nie uwidacznia się w tabeli przestawnej. Ustawienie jednak koloru danych sprzedaży na zależny od wartości danych sprzedaży jest odzwierciedlane w tabeli przestawnej, podobnie jak ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od faktycznej nazwy — na przykład wyświetlanie wartości "Region wschodni" kolorową pogrubioną czcionką.

UWAGA: W tabelach przestawnych warunki są obliczane w odniesieniu do wartości obliczanych lub agregowanych przez tabelę przestawną. Formatowanie warunkowe jest stosowane na podstawie wartości, nawet jeśli opcja "Pokaż dane jako" zostanie ustawiona na pokazywanie danych jako procentów lub indeksów.

Dokonany wybór będzie miał zastosowanie tylko do zawartości kolumny raportu, z którym pracujemy.

Jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny raportu

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format warunkowy".

- 3** Nacisnąć przycisk "Dodaj warunek", po czym wybrać kolumnę raportu, która będzie używana przy konstruowaniu warunku.

Zostaje wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra". Wybrać operator i wartość warunku.

UWAGA: W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra", które zostało wywołane z karty "Format warunkowy", są wyświetlane tylko te opcje, które mają zastosowanie do formatów warunkowych. Na przykład na liście "Operator" jest dostępny podzbiór operatorów używanych w formatach warunkowych.

- 4** Nacisnąć przycisk OK w oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".

- 5** Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.

UWAGA: Jeśli jako część formatowania warunkowego zostanie wybrana grafika, to będzie się ona pojawiać w wynikach w sposób warunkowy.

- 6** Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do okna dialogowego "Właściwości kolumny".

W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" zostanie pokazany warunek oraz stosowane przy nim formatowanie warunkowe.

Kolumny są przetwarzane w kolejności, w jakiej są wymienione.

- Aby zmienić kolejność kolumny, naciskać przyciski "Przenieś w górę" lub "Przenieś w dół".
- Aby usunąć kolumnę z warunku, nacisnąć przycisk "Usuń".
- Aby edytować warunek lub format warunkowy, kliknąć na nim.

- 7** Można określić kolejny warunek albo, w celu zakończenia, nacisnąć przycisk OK.

W poniższym przykładzie pokazano, jak można zastosować do wyników formatowanie warunkowe.

Załóżmy, że raport obejmuje 10 kategorii klasyfikacji, przy czym wartość 1 w kolumnie oznacza najgorszą pozycję w klasyfikacji, a wartość 10 — najlepszą. Można zastosować formatowanie warunkowe, przy którym jest stosowana:

- Jedna grafika sygnalizująca ostatnie pozycje dla kolumn zawierających 1, 2 lub 3.
- Druga grafika sygnalizująca środkowe pozycje dla kolumn zawierających 4, 5, 6 lub 7.
- Trzecia grafika sygnalizująca pierwsze pozycje dla kolumn zawierających 8, 9 lub 10.

W oknie dialogowym "Grafika" można z rozwijanej listy "Położenie grafiki" wybrać opcję "Tylko grafiki". W wyniku tego w kolumnach będą wyświetlane tylko grafiki, a nie liczby określające pozycję w klasyfikacji.

Formatowanie zawartości kolumny

Za pomocą okna dialogowego "Edycja formatu" (i opcji z karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny") można wybrać opcje dotyczące czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowane opcje

formatowania stylu odnoszące się do danych kolumny, które są wyświetlane w komórce układu tabelarycznego, np. w tabeli lub w tabeli przestawnej. Można również wybrać ustawienia dotyczące nagłówków tabeli i kolumn.

Jeśli są przesłaniane domyślne właściwości formatowania kolumny, to dokonany wybór jest statyczny. Jeśli są definiowane właściwości formatowania warunkowego kolumny, to dokonany wybór jest stosowany tylko wtedy, gdy zostanie spełniony określony warunek.

Jak posługiwać się oknem dialogowym "Edycja formatu" lub kartą "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny"

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Styl".
- 3** W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).
- 4** W obszarze "Komórka" dokonać wyboru opcji dotyczących wyrównania, koloru tła oraz grafiki wyświetlanej w komórce.
 - Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

Wyrównanie w poziomie:

Opcja "Do lewej" powoduje wyrównanie danych do lewej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych tekstowych. Opcja "Do prawej" powoduje wyrównanie danych do prawej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych liczbowych.

Wyrównanie w pionie:

Opcja "Do góry" powoduje wyrównanie do góry komórki tabeli. Opcja "Do dołu" powoduje wyrównanie do dołu komórki tabeli, a opcja "Wyśrodkowanie" — do środka. Aby zachować domyślny sposób wyrównania w pionie, powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślnie".

- W wyniku naciśnięcia przycisku "Grafika" następuje otwarcie okna dialogowego "Grafika".
 - Wybrać opcję "Brak grafiki", jeśli grafika ma nie być dołączana.
 - Aby dołączyć niestandardową grafikę, wybrać opcję "Grafika niestandardowa", po czym podać w polu tekstowym właściwą ścieżkę. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlali te wyniki. Grafiki niestandardowe mogą być używane dla wyników zarówno bezwarunkowych, jak i warunkowych.
 - Aby dołączyć grafikę dystrybuowaną z Oracle CRM On Demand Answers, użyć okna wyboru grafiki. W oknie tym są pokazywane grafiki przydatne przy formatowaniu warunkowym, takie jak mierniki i strzałki trendów. W lewym okienku są pokazywane kategorie grafiki. Gdy użytkownik kliknie na kategorii, w prawym okienku zostaną wyświetlone grafiki z tej kategorii. Dokonać wyboru, zaznaczając przycisk opcji sąsiadujący z odpowiednią grafiką.

- Aby określić położenie grafiki w obrębie komórki, dokonać wyboru z rozwijanej listy "Położenie grafiki":

Domyślnie — grafiki są wyświetlane w położeniu domyślnym, czyli zazwyczaj z lewej strony danych lub nagłówka kolumny.

Grafiki z lewej — grafiki są wyświetlane z lewej strony danych lub nagłówka kolumny.

Grafiki z prawej — grafiki są wyświetlane z prawej strony danych lub nagłówka kolumny.

Tylko grafiki — są wyświetlane tylko grafiki, bez danych lub nagłówka kolumny.

- 5 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.
- 6 W obszarze "Dodatkowe opcje formatowania" dokonać wyboru szerokości kolumny, wysokości, wcięcia (odstęp z lewej), odstępu z prawej, odstępu na górze i odstępu na dole.
- 7 W obszarze "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)" można przesłonić elementy stylu i klas określonych w arkuszach stylów Oracle CRM On Demand Answers. Z możliwości tej powinni korzystać użytkownicy, którzy znajdują się na arkuszach stylów kaskadowych.
 - Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie +.
 - Zaznaczyć pole wyboru ustawienia, które ma zostać użyte, po czym określić lokalizację klasy, stylu lub arkusza stylów.

Na przykład dla ustawienia "Użyj niestandardowego stylu CSS" można podać (rozdzielone średnikiem) poprawne atrybuty stylu CCS, takie jak:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno dialogowe.

Korzystanie z napisów niestandardowych formatów daty/godziny

Napisy niestandardowych formatów daty/godziny stanowią dodatkową możliwość formatowania kolumn zawierających datę i godzinę, samą datę lub samą godzinę.

Jak wprowadzić niestandardowy format daty/godziny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" odnoszący się do kolumny zawierającej znacznik czasu, datę lub godzinę.
 - 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny", w obszarze "Format danych" wybrać następującą opcję: pole wyboru "Przestaniaj domyślny format danych".
 - 3 W polu "Format daty" wybrać z rozwijanej listy format "Niestandardowy".
 - 4 W polu "Niestandardowy format daty" wpisać napis niestandardowego formatu dokładnie tak, jak pokazano w poniższych tabelach, z uwzględnieniem lewego i prawego nawiasu kwadratowego ([]).
- UWAGA:** Napis niestandardowego formatu daty trzeba wpisać w polu "Niestandardowy format daty". Napisy niestandardowych formatów daty nie są dostępne na listach rozwijanych.

Napisy formatu niestandardowego — ogólne

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre ogólne napisy formatu niestandardowego oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napis formatu — ogólny	Wynik
[FMT:dateShort]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych.
[FMT:dateInput]	Formatuje datę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:time]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych, lecz pomija sekundy.
[FMT:timeInput]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu, lecz omija sekundy.
[FMT:timeStampShort]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeStampInput]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formatuje datę i godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne ich wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeHour]	Formatuje pole tylko godziny zgodnie z formatem z ustawień narodowych, na przykład 20.

Napisy formatu niestandardowego — ODBC

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre napisy formatu niestandardowego, właściwe dla ODBC, oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie ze standardem ODBC.

Napis formatu — ODBC	Wynik
[FMT:dateODBC]	Formatuje datę zgodnie z formatem ODBC yyyy-mm-dd (4-cyfrowy rok, 2-cyfrowy miesiąc, 2-cyfrowy dzień).
[FMT:timeODBC]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem ODBC hh:mm:ss (2-cyfrowa

Napis formatu — ODBC	Wynik
	godzina, 2-cyfrowe minuty, 2-cyfrowe sekundy).
[FMT:timeStampODBC]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatuje datę zgodnie z formatem yyyy-mm-dd, a godzinę — zgodnie z formatem hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Wyświetla datę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC yyyy-mm-dd. Pokazywana data jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeTyped]	Wyświetla godzinę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC hh-mm-ss. Pokazywana godzina jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeStampTyped]	Wyświetla datę i godzinę słownie, a następnie pokazuje je w formacie ODBC yyyy-mm-dd hh-mm-ss. Pokazywana data i godzina są ujmowane w apostrofy (').

Napisy formatu niestandardowego — dla pól całkowitoliczbowych

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, które są dostępne podczas pracy z polami całkowitoliczbowymi. Napisy te umożliwiają wyświetlanie nazw dni i miesięcy zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

W polach całkowitoliczbowych są zawarte liczby całkowite reprezentujące miesiąc roku lub dzień tygodnia. W przypadku miesięcy 1 reprezentuje styczeń, 2 — luty, ..., 12 — grudzień. W przypadku dni tygodnia 1 reprezentuje niedzielę, 2 — poniedziałek, ..., 7 — sobotę.

Napis formatu — dla pól całkowitoliczbowych	Wynik
[MMM]	Wyświetla skróconą nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[MMMM]	Wyświetla pełną nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDD]	Wyświetla skróconą nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDDD]	Wyświetla pełną nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny. Napisy te mogą być używane dla następujących rodzajów pól:

- Pola zawierające liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).
- Pola, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHour]. (Format ten wyświetla pole tylko godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, na przykład 20.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHour]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 2 AM, a wartość 12,24 — jako 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 12 AM, a wartość 363,10 — jako 06 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 600 jest formatowana jako 12 AM, wartość 3600 — jako 1 AM, a 61214,30 jako 5 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny i minuty

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny i minuty. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHourMin]. (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, lecz pomija sekundy.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHourMin]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 12 jest formatowana jako 12:12 AM, wartość 73 — jako 1:13 AM, a 750 — jako 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01 AM, wartość 120 — jako 12:02 AM, a 43200 — jako 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — pozostałą liczbą minut. Na przykład wartość 0 jest formatowana jako 12:00 AM, wartość 1,5 — jako 1:30 AM, a 13,75 — jako 1:45 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny, minuty i sekundy

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny, minuty i sekundy. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas.

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:time], opisanym pod hasłem "Napisy formatu niestandardowego — ogólne". (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:time]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01:00 AM, wartość 126 — jako 12:02:06 AM, a 43200 — jako 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 1:00:00 AM, wartość 126 — jako 2:06:00 AM, a 1400 — jako 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 6,5 jest formatowana jako 6:30:00 AM, a wartość 12 — jako 12:00:00 PM.

Zaawansowane formaty niestandardowe

Można nie tylko korzystać z formatów uprzednio opisanych, ale także tworzyć własne formaty dat i godzin, posługując się niektórymi typowymi elementami formatu, przedstawionymi w poniższej tabeli.

Na przykład, korzystając z tych elementów, można utworzyć format:

dddd - h:mm tt

który formatuje pole daty i godziny w następujący sposób:

Poniedziałek - 4:03 PM

UWAGA: Używając tych formatów, nie należy stosować nawiasów kwadratowych ([]), które są wymagane dla innych formatów.

Wprawdzie przedstawione poniżej formaty zapewniają dużą swobodę, to jednak nie umożliwiają zmiany formatu na zgodny z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika (co jest możliwe w przypadku wielu uprzednio omówionych formatów).

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre typowe formaty daty i godziny.

Format	Wynik
d	Numer dnia miesiąca (na przykład: od 1 do 31). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
dd	Jak d, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
ddd	Trzyliterowy skrót nazwy dnia tygodnia (na przykład: Pon, Wto).

Format	Wynik
dddd	Pełna nazwa dnia tygodnia (na przykład: Poniedziałek, Wtorek).
M	Numer miesiąca (na przykład: 1, 12). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
MM	Jak M, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
MMM	Trzyliterowy skrót nazwy miesiąca (na przykład: Sty, Lut).
MMMM	Pełna nazwa miesiąca (na przykład: Styczeń, Luty).
yy	Dwucyfrowy numer roku (na przykład: 06).
yyyy	Czterocyfrowy numer roku (na przykład: 2006).
h	Godzina w formacie 12-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
hh	Jak h, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
H	Godzina w formacie 24-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
HH	Jak H, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
m	Liczba minut. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
mm	Jak m, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
s	Liczba sekund. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
ss	Jak s, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
tt	Wskaźnik AM lub PM. Do stosowania z formatami h i hh.

Konfigurowanie formuł kolumn

Użytkownicy zaawansowani mogą tworzyć nowe formuły i edytować istniejące, korzystając ze wbudowanych funkcji. Oracle CRM On Demand Answers obsługuje szeroką gamę funkcji standardu SQL-92 oraz jego rozszerzeń. Dostępne funkcje są opisane pod hasłem [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1006).

Jak wyedytować lub dodać formułę

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Edytuj formułę" w kolumnie, w której formuła ma być edytowana lub dodana.
- 2 W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Formuła kolumny".

- 3 Zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe", jeśli wymagana jest zmiana nagłówków tabeli i tekstu w nagłówkach kolumn.
- 4 Zmodyfikować formułę zgodnie z wymaganiami przy użyciu przycisków znajdujących się poniżej pola "Formuła kolumny".
- 5 Z listy rozwijanej "Reguła agregacji" wybrać wymaganą regułę agregacji.
- 6 W razie potrzeby kliknąć kartę "Pojemniki" i utworzyć pojemniki zawierające różne wartości lub zakresy. Więcej informacji znajduje się dalej w tym temacie w procedurze "Jak utworzyć pojemniki z wielu wartości lub zakresów?".
- 7 Nacisnąć przycisk OK.
W analizie można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych, aby na różne sposoby prezentować wyniki wyszukiwania.

Jak tworzyć instrukcje CASE z wielu wartości lub zakresów

- 1 W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Pojemniki".
- 2 Nacisnąć przycisk "Dodaj pojemnik", wprowadzić lub wybrać wartości lub zakresy wartości do połączenia w pojemniku, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
- 3 W oknie dialogowym "Edycja nazwy pojemnika" podać nazwę pojemnika.
- 4 Powtarzać kroki 2 i 3, dopóki nie zostaną dodane wszystkie żądane pojemniki.
Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników pojemnik zostaną zastąpione jego nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

Dodawanie łączy czynności do wyników

Do wyników można dodać łączy czynności. Łączy te ułatwiają użytkownikom dostęp do stron szczegółów rekordów — wystarczy kliknąć na zawartym w raporcie łączy rekordu. Łączy czynności można dodawać w następujący sposób:

- **Za pomocą klasy ActionLink.** Korzystając z tego sposobu, można jako łączy czynności skonfigurować występującą w raporcie nazwę typu rekordu. Klasa ActionLink przyjmuje wartość ID wiersza z raportu i używa jej do pobrania określonego rekordu z aplikacji Oracle CRM On Demand. Sposobu tego można używać w przypadku następujących typów rekordów: "Podmiot", "Zlecenie SR", "Możliwość", "Osoba kontaktowa", "Namiar" i "Użytkownik".
- **Za pomocą adresów URL.** Korzystając z tego sposobu, można tworzyć łączy prowadzące z widoku tabeli (lub tabeli przestawnej) do dowolnego typu rekordu. Kolumnę zawierającą ID typu rekordu można skonfigurować jako łączy czynności.

Nazwy typów rekordów w łączach czynności — informacje podstawowe

Dodając łącze czynności, w kodzie lub adresie URL służącym do dodania łącza należy użyć oryginalnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łącza należy ustalić początkową nazwę typu rekordu. Administrator firmy mógł na przykład zmienić nazwę typu rekordu "Podmiot" (account) na nazwę typu rekordu "*Klient*" (customer). Chcąc dodać łącze czynności do wyników dla typu rekordu "Klient" (customer), w kodzie łącza lub jego adresie URL należy wskazać typ rekordu "Podmiot" (account, tj. początkową nazwę tego typu rekordu). Nazwę typu rekordu można umieścić w kodzie lub w adresie URL w zależności od tworzonego typu łącza, zgodnie z następującymi wskazówkami:

- Jeśli łącze czynności jest dodawane dla typu rekordu "Klient" (początkowo typu rekordu "Podmiot") przy użyciu klasy `ActionLink`, w kodzie łącza należy użyć nazwy typu rekordu "*Podmiot*" (account), zgodnie z poniższym przykładem:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</span>"
```

W przypadku dodawania łącza czynności za pomocą klasy `ActionLink` nazwę typu rekordu należy wpisać w kodzie łącza małymi literami.

WSKAZÓWKA: Aby ustalić początkową nazwę typu rekordu, dla którego ma zostać dodane łącze, należy otworzyć stronę startową danego typu rekordu. Adres URL w polu "Adres" w oknie przeglądarki wskazuje początkową nazwę typu rekordu. Jeśli na przykład nazwa typu rekordu "Podmiot" (account) została zmieniona na "*Klient*" (customer), na stronie startowej "Klient" jest wyświetlany następujący adres URL:

```
https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AccountHomePage
```

gdzie:

nazwa_serwera to adres URL używany do logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Jeśli łącze czynności dla typu rekordu "Klient" (początkowo typu rekordu "Podmiot") jest dodawane za pomocą adresu URL, należy w nim wpisać nazwę typu rekordu "*Podmiot*" (account) zgodnie z następującym przykładem:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id= \"@\">\"@\"</a>"
```

WSKAZÓWKA: Aby określić poprawny adres URL strony szczegółów danego typu rekordu, należy otworzyć stronę szczegółów dla dowolnego rekordu tego typu. Z pola "Adres" na pasku tytułu w oknie przeglądarki należy skopiować odpowiednią część ciągu adresu, od *http* do *Id=*. W przykładzie, w którym zmieniono nazwę typu rekordu "Podmiot" (account) na "Klient" (customer), adres URL jest kopiowany ze strony szczegółów rekordu "Klient".

Czasami adres URL we wszystkich miejscach na stronie szczegółów typu rekordu zawiera pełną nazwę typu rekordu, jak w poprzednim przykładzie. W innych przypadkach jednak w niektórych miejscach w adresie URL jest używana skrócona wersja nazwy typu rekordu.

Jeśli na przykład łącze jest dodawane dla rekordu, który początkowo miał typ "Możliwość" (opportunity), adres URL wygląda następująco:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id= \"@\">\"@\"</a>"
```

W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie łącza czynności za pomocą klasy `ActionLink`.

Jak dodać łącza czynności za pomocą klasy *ActionLink*

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów", dodać kolumny do raportu.
Do raportu należy dodać pole nazwy typu rekordu (na przykład "Nazwa podmiotu") i pole ID typu rekordu (np. "ID podmiotu"), przy czym pole ID musi zostać umieszczone w układzie raportu bezpośrednio z prawej strony pola nazwy.
- 2 Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny ID typu rekordu.
- 3 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 4 Na karcie "Format kolumny" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj tę kolumnę" i nacisnąć przycisk OK.
- 5 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny nazwy typu rekordu.
- 6 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".
- 7 Na karcie "Styl" wykonać następujące czynności:
 - a Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie plusa (+).
 - b Zaznaczyć pole wyboru "Użyj niestandardowej klasy CSS", po czym w polu tekstowym wpisać *ActionLink*.
- 8 Kliknąć na karcie "Format danych".
- 9 Na karcie "Format danych" wykonać następujące czynności:
 - a Zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".
 - b Z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" wybrać opcję "Niestandardowy format tekstu".
 - c W polu "Niestandardowy format tekstu" po znaku @ wpisać tekst podobny do poniższego przykładu.
W tym przykładzie łącze czynności jest tworzone dla podmiotu (account):

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</span>\"
```


Aby utworzyć łącze czynności dla innego typu rekordu obsługującego łącza czynności utworzone z użyciem klasy *ActionLink*, należy zastąpić wyraz *account* z poprzedniego przykładu odpowiednio wyrazem *opportunity*, *lead*, *contact*, *user* lub *service*. Nazwy typów rekordów należy wpisać małymi literami.
- UWAGA:** W kodzie łącza należy użyć pierwotnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łącza czynności należy ustalić początkową nazwę typu rekordu i w kodzie łącza użyć właśnie jej.
- 10 Nacisnąć przycisk OK.
- 11 Aby zobaczyć podgląd raportu, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy"

W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie łączy czynności za pomocą adresów URL. Procedury tej można użyć w celu dodania łączy czynności do dowolnych typów rekordów.

Jak dodać łączy czynności za pomocą adresów URL

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów", dodać kolumny do raportu, w tym kolumnę ID typu rekordu (np. "ID podmiotu").

UWAGA: Aby łączy czynności działało, trzeba dodać do raportu pole ID typu rekordu.

- 2 Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny ID typu rekordu.
- 3 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format danych".
- 4 Na karcie "Format danych" wykonać następujące czynności:

- a Zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".
- b Z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" wybrać opcję "Niestandardowy format tekstu".
- c W polu "Niestandardowy format tekstu" wpisać po znaku @ kod łączy podobny do poniższego przykładu:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

gdzie:

nazwa_serwera w przykładzie zastępuje adres URL używany do logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Adres URL w poprzednim przykładzie dotyczy typu rekordu "Możliwość" (opportunity). Tworząc łączy, należy podać odpowiedni adres URL serwera Oracle CRM On Demand i typ rekordu.

UWAGA: W adresie URL należy użyć pierwotnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łączy czynności należy ustalić początkową nazwę typu rekordu i w adresie URL użyć właśnie jej.

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers zastępuje końcowy znak @ wartością ID typu rekordu występującego w raporcie. Jeśli w łączy nie ma być pokazywany ID typu rekordu, należy zastąpić końcowy znak @ tekstem, który ma być wyświetlany. W poniższym przykładzie wartość ID w łączy czynności zostanie zastąpiona wyrazem *Wyświetl*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>Wyświetl</a>"
```

- 5 Nacisnąć przycisk OK.
- 6 Aby zobaczyć podgląd raportu, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy"

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łączy do rekordu aktywów:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łączy do rekordu umówionego spotkania:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łączy do rekordu zadania:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://Nazwa_serwera/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności

Tworząc raport, należy wybrać porządek sortowania danych w kolumnie oraz sprawdzić, czy kolumny są wyświetlane we właściwej kolejności.

Można określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie. Za każdym naciśnięciem przycisku "Porządkuj wg" jest na nim wyświetlany nowy rysunek sygnalizujący porządek sortowania wyników według tej kolumny.

Jak posortować raport na podstawie kolumn





- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Sortuj wg" kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

Przycisk się zmienia, obrazując porządek sortowania.

- 2 Kontynuować naciskanie przycisku "Porządkuj wg", aż się pojawi odpowiedni porządek sortowania.

W poniższej tabeli opisano dostępne porządki sortowania.

Przycisk	Opis
----------	------

Przycisk	Opis
	Wybrana kolumna nie będzie używana do sortowania wyników.
	Wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	Wyniki będą sortowane malejąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	<p>Liczba występująca na przycisku "Sortuj wg" pokazuje, że dana kolumna nie jest główną kolumną sortowania. Liczba ta określa, w jakiej kolejności ten porządek sortowania zostanie zastosowany.</p> <p>W tym przykładzie kolumna jest używana jako druga kolumna sortowania. Strzałka skierowana w górę sygnalizuje, że wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.</p>

Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe

Wiele raportów wymaga używania pól adresów. W aplikacji Oracle CRM On Demand, zależnie od potrzeb, można na dwa różne sposoby generować raporty dotyczące adresów. W aktywnym obszarze zainteresowań aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, folder adresu, którego nazwa zawiera wyraz "rozszerzony" (na przykład "Adres płatnika - rozszerzony"), umożliwia tworzenie raportów dotyczących wszystkich dziewięciu standardowych pól adresów dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu odwzorowywania poszczególnych pól na format adresu dla określonych krajów są dostępne pod hasłem [Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe](#) (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).

Pola dostępne w folderze adresu oznaczonym jako "rozszerzony" nie pozwalają na przechodzenie do danych szczegółowych w raporcie. Etykiety pól są w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane w sposób spójny niezależnie od kraju każdego rekordu lub kraju firmy użytkownika (kraju domyślnego).

Większość innych pól adresów w aktywnym obszarze zainteresowań aplikacji Oracle CRM On Demand Answers (tych, które nie znajdują się w folderze oznaczonym jako "rozszerzony") umożliwia przechodzenie do danych szczegółowych po ich umieszczeniu w raporcie. Wyświetlane pola odpowiadają polom skojarzonym z krajem firmy użytkownika (krajem domyślnym) w aplikacji Oracle CRM On Demand. Niektóre pola jednak mogą nie być wyświetlane, jeśli kraj skojarzony z określonym rekordem nie jest krajem firmy użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach

Po wybraniu obszaru zainteresowań i dodaniu kolumn do raportu można połączyć kryteria z jednego lub z kilku obszarów zainteresowań przy użyciu operacji zestawu. W rezultacie wyniki z co najmniej dwóch raportów zostają połączone w jeden raport.

UWAGA: Liczba kolumn (i ich typy danych) wybranych w poszczególnych składnikach musi być identyczna. Długości kolumn mogą być różne.

W poniższej tabeli wymieniono operatory operacji na zbiorach oraz opisano wpływ operatorów na wyniki.

Operator operacji na zbiorach	Wpływ na wyniki
Suma	Zwraca niezduplikowane wiersze ze wszystkich raportów.
Suma wszystkich	Zwraca wszystkie wiersze ze wszystkich raportów, w tym wiersze zduplikowane.
Przecięcie	Zwraca wiersze jednakowe we wszystkich raportach.
Minus	Zwraca te wiersze z pierwszego raportu, których nie ma w pozostałych raportach.

Jak połączyć wyniki z więcej niż jednego raportu

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów" kliknąć znak plus w sekcji "Zaawansowane", a następnie nacisnąć przycisk "Połącz z podobnymi analizami".
- 2 W oknie dialogowym "Obszar zainteresowań" wybrać obszar zawierający dane, które mają zostać połączone z kolumnami w raporcie.
Obszar zainteresowań może być taki sam jak obszar, z którego pobrano istniejące kolumny w raporcie, lub inny.
Zostanie wyświetlona strona "Operacje na zbiorach".
- 3 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami tworzenia połączonego raportu.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zbiór" i wybrać typ operacji.
- 5 Z obszaru wyboru wybrać kolumny do połączenia z pierwszym raportem.
- 6 Jeśli trzeba, zdefiniować filtry właściwe dla bieżącego obszaru zainteresowań.
- 7 Dodać dodatkowe obszary zainteresowań, klikając na łączu "Edytuj" w sekcji "Operacje na zbiorach", a następnie wybierając polecenie "Utwórz nowe kryteria".
- 8 Zmodyfikować cechy kolumny (format kolumny, sortowanie) dla połączonego raportu, klikając na łączu "Kolumny wyników" w sekcji "Operacje na zbiorach".

Wskutek tej czynności zostaną wyświetlone kolumny wyników z przyciskami, za których pomocą można edytować format i sortowanie.

Krok 2: Tworzenie układów

Po zdefiniowaniu kryteriów należy utworzyć układ raportu. Wykonując ten krok, można dodawać do układu różne widoki (początkowo są one pokazywane na dole układu). Można też dodać do kolumn podsumowania częściowe i całkowite.

Widoki, korzystając z funkcji prezentacji, pomagają wyświetlać i analizować dane w celowy, intuicyjny sposób. Do wyników można dodawać różne widoki, takie jak wykresy czy tabele przestawne, które umożliwiają dążenie do bardziej szczegółowych informacji oraz korzystanie z tekstów objaśniających, list filtrów służących do ograniczania uzyskiwanych wyników itd.

Gdy jest uruchamiany nowy raport, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers początkowo wyświetla wyniki w tabeli, poprzedzonej tytułem. W tym celu korzysta z widoku tytułu, w którym to widoku wyświetla nazwę zapisanego raportu, oraz z widoku tabeli, w którym wyświetla widoki w formie podstawowej tabeli dziedziczącej formatowanie, sortowanie i inne opcje określone podczas wykonywania kroku "Definiowanie kryteriów". Istniejące widoki, używane dla raportu, można dostosować lub usunąć, można także dodać inne widoki oraz łączyć widoki i umieszczać je w dowolnym miejscu w obszarze roboczym.

Korzystając z różnych widoków wyników, można łatwiej identyfikować trendy oraz relacje między danymi. Raport można zapisać wraz z zestawem widoków.

Tworzenie układów raportów umożliwia strona "Tworzenie układu" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Dostęp do strony "Tworzenie układu" można uzyskać, tworząc nową analizę według opisu dostępnego pod hasłem [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774) lub otwierając istniejącą analizę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Układ może zawierać dowolne widoki z poniższej tabeli.

Układ	Opis
Tytuł	Widok ten służy do dołączania tytułu i tytułu niższego poziomu, zapisanej nazwy wyników oraz własnego logo, tj. elementów identyfikujących wyniki. Można też dołączyć ikonę Pomocy stanowiącą łącze do strony HTML lub do serwisu zawierającego informacje dotyczące raportu lub wyników.
Tabela	Widok ten służy do wyświetlania danych w formacie kolumnowym. Można wybrać wyświetlanie po jednej stronie informacji (wygodne w przypadku dużych zbiorów wyników) oraz decydować o rozmiarze strony i rozmieszczeniu elementów służących do przechodzenia między stronami. Są obsługiwane różne formaty tabel — tabele mogą zawierać grafikę, łącza i inne elementy, które można formatować za pomocą własnych kodów formatujących. Użytkownicy, korzystając z widoku "Tabela", mogą także zmieniać format nagłówków tabeli.

Układ	Opis
Wykres	Widok ten umożliwia przeciąganie kolumn do wykresu. Można w pełni decydować o tytule wykresu, położeniu legendy, tytułach osi i etykietach danych. Można również określać rozmiar i skalę wykresu oraz kolory, posługując się arkuszem stylów. Ponadto można drażyć wykres do wyników. Wśród obsługiwanych typów wykresów są: słupkowe, kolumnowe, liniowe, warstwowe, kołowe, punktowe X-Y, pęcherzykowe i niestandardowe, w tym 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane i złożone.
Tabela przestawna	Widok ten służy do przedstawiania wyników w formie pozwalającej uzyskiwać na nie różne spojrzenie — można przestawiać wiersze, kolumny i sekcje. Użytkownicy mogą przeciągać nagłówki w celu przestawiania wyników oraz mogą drażyć do bardziej szczegółowych danych. Można tworzyć skomplikowane tabele przestawne, pokazujące obok przestawianych danych agregowane i niepowiązane podsumowania, ułatwiające elastyczną analizę. W przypadku interaktywnych zbiorów wyników można umieszczać na stronach różne elementy do wyboru przez użytkowników. Podobnie jak w widoku "Tabela", można formatować elementy za pomocą własnych kodów formatujących.
Miernik	Widok ten służy do przedstawiania wyników w postaci mierników, takich jak mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.
Aktywne filtry	Widok ten pokazuje aktywne filtry używane w raporcie.
Tekst statyczny	Widok ten służy do dołączenia statycznego tekstu do wyników. Można użyć kodu HTML w celu dodania transparentów, pasków informacyjnych, obiektów ActiveX, apletów Javy, łączy, instrukcji, opisów grafik itd.
Legenda	Widok ten służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w wynikach, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.
Selektor kolumn	Widok ten służy do umożliwienia użytkownikom dynamicznej zmiany kolumn wyświetlanych w wynikach. Dzięki temu użytkownicy mogą analizować dane z różnych wymiarów i dynamicznie modyfikować zawartość wyników.
Selektor widoków	Widok ten służy do umożliwienia wybierania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony na pulpicie informacyjnym, przyjmie postać rozwijanej listy, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru.
Wykres lejkowy	Widok ten służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości z użyciem wolumenu, poziomu i kolorów. Jest przydatny do obrazowania wartości docelowych, które z czasem ulegają zmniejszeniu, takich jak "Pipeline" sprzedaży.
Tekst narracyjny	Widok ten służy do wyświetlania wyników w formie jednego lub większej liczby akapitów tekstu. Można napisać zdanie z elementami zastępczymi, reprezentującymi poszczególne kolumny wyników, oraz określić sposób rozdzielania wierszy. Sposób wyświetlania informacji można określić za pomocą własnego kodu HTML lub JavaScript.

Układ	Opis
Pasek informacyjny	Widok ten służy do przedstawiania wyników raportu w formie podobnej do wyświetlaczy notowań giełdowych podawanych w wielu internetowych serwisach finansowych. Widok ten jest przydatny do zwracania uwagi na wyniki i najnowsze informacje. Można określić, jakie informacje mają być przedstawiane i jak się mają przewijać na stronie. Są obsługiwane różne formaty — widok ten może zawierać grafikę, łącza i inne elementy, które można formatować za pomocą własnych kodów formatujących.
Brak wyników	Widok ten służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki.

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Dodawanie tytułów do wyników](#) (na stronie 949)
- [Dodawanie tabel do wyników](#) (na stronie 950)
- [Przedstawianie wyników na wykresach](#) (na stronie 952)
- [Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych](#) (na stronie 967)
- [Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników](#) (na stronie 978)
- [Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników](#) (na stronie 984)
- [Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników](#) (na stronie 984)
- [Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy](#) (na stronie 987)
- [Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach](#) (na stronie 988)
- [Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków](#) (na stronie 989)
- [Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych](#) (na stronie 990)
- [Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników](#) (na stronie 992)
- [Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych](#) (na stronie 995)
- [Ostrzeganie użytkowników o braku danych](#) (na stronie 999)

Dodawanie tytułów do wyników

Widok tytułu służy do dodawania do wyników tytułu, tytułu niższego poziomu, łącza prowadzącego do samodzielnie opracowanej strony Pomocy oraz znaczników czasu. Tytuły, w tym tytuły niższego poziomu, można formatować.

Widok tytułu jest zawsze dodawany do wyników jako pierwszy widok.

Jak pracować z widokiem tytułu

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tytułu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie wybrać z listy rozwijanej opcję "Tytuł".
 - Aby edytować istniejący widok tytułu, odnaleźć tytuł i nacisnąć przycisk "Edytuj widok".
- 2 W polu tekstowym "Tytuł" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł.
Jeśli nie zostanie podany tekst tytułu, to jako tytuł będzie użyta nazwa zapisanego raportu. W przypadku niezapisanych raportów pole tekstowe "Tytuł" jest puste.
 - 3 Aby zapisana nazwa raportu nie była wyświetlana, wyczyścić pole wyboru "Wyświetl zapisaną nazwę".
Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, zapisana nazwa jest wyświetlana pod tekstem w polu "Tytuł" (o ile ten tekst istnieje).
 - 4 (Opcjonalne) Aby wyświetlić logo lub inną grafikę, podać w polu "Logo" odpowiednią ścieżkę.
Grafika jest wyświetlana z lewej strony tekstu tytułu. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ten raport.
 - 5 (Opcjonalne) W polu tekstowym "Tytuł niższego poziomu" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł niższego poziomu.
Tekst ten będzie wyświetlany w nowym wierszu, tuż pod tytułem.
 - 6 Aby zastosować dodatkowe formatowanie do tytułu lub tytułu niższego poziomu, wykonać następujące czynności:
 - a Nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się z prawej strony pól tekstowych "Tytuł" i "Tytuł niższego poziomu".
 - b Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, po czym nacisnąć przycisk OK.**UWAGA:** Jeśli zostanie wpisana nowa nazwa opisowa, to zastąpi ona oryginalny tytuł lub tytuł niższego poziomu.
 - 7 Aby była wyświetlana data lub godzina uruchomienia raportu, wybrać z rozwijanej listy "Data/godzina rozpoczęcia" jedną z dostępnych opcji.
 - 8 Aby udostępnić łącze prowadzące do Pomocy lub innych informacji związanych z raportem, wpisać w polu "URL Pomocy" odpowiedni adres URL.
Podany adres URL powinien być dostępny dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlać ten raport.
 - 9 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tytułu.

Dodawanie tabel do wyników

Widok tabeli służy do pokazywania wyników w formie zwykłej tabeli. Użytkownicy mogą poruszać się po wynikach oraz je drążyć. Można dodać podsumowania całkowite i podsumowania kolumn, określić niestandardowe nagłówki tabeli i kolumn oraz zmienić formułę lub regułę agregacji dla kolumny. Można także

edytować właściwości kolumny, decydujące o jej wyglądzie, układzie i zawartości, oraz określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki.

Można także określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, zlecić wyświetlanie nagłówków kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn. Jeśli sortowanie zostanie włączone, nagłówki kolumn tabeli, według których można sortować, będą miały nieco wypukłą postać.

Widok tabeli jest zawsze dodawany do wyników jako drugi widok.

Podsumowanie całkowite dla kolumn z użyciem reguły agregacji "Średnia" jest w widoku tabeli inne niż w widoku tabeli przestawnej. W widoku tabeli podsumowanie całkowite oparte na regule agregacji "Średnia" jest obliczane z bazy danych (jako suma podzielona przez wartość licznika). W widoku tabeli przestawnej podsumowanie całkowite jest średnią wierszy w zbiorze wyników.

UWAGA: Zmiany dokonane w kolumnach w widoku tabeli (na przykład zmiany formatu kolumn, kolejności kolumn, sortowania, formuł itd.) można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów", a zmiany dokonane na stronie "Definiowanie kryteriów" można zobaczyć w widoku tabeli.

Jak pracować z widokiem tabeli

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tabeli, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i z listy rozwijanej widoków wybrać opcję "Tabela".
- Aby edytować istniejący widok tabeli, znaleźć tabelę, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj widok".

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

- 2 Aby wyświetlić przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, wybrać z rozwijanej listy (znajdującej się z prawej strony pola "Wyświetlanie") opcję "Nagłówkowe paski narzędzi i wyniki".
- 3 Aby określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" dla odpowiedniej kolumny.

Wyniki można porządkować według więcej niż jednej kolumny. Jeśli zostanie wybrana więcej niż jedna kolumna, to porządek sortowania będzie pokazany na przycisku "Sortuj wg". Więcej informacji o sortowaniu można znaleźć pod hasłem [Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności](#) (na stronie 944).

- 4 Aby określić podsumowania, wykonać następujące czynności:

- Aby dodać podsumowanie całkowite, nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite" znajdujący się na górze obszaru roboczego i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" (ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite", aby zobaczyć menu z tą opcją).
- Aby dodać podsumowanie kolumny, nacisnąć odnoszący się do niej przycisk "Podsumowanie wg" i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" (ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie" odnoszący się do danej kolumny, aby zobaczyć menu z tą opcją).

UWAGA: Przycisk "Podsumuj" jest dostępny wyłącznie dla kolumn, które można *podsumować*. Zazwyczaj jest to kolumna z powtarzanymi wartościami, które są sumowane w celu utworzenia podsumowania. Ponadto, jeśli nie zostanie wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie", to

system obliczy podsumowanie na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem jakichkolwiek filtrów do miar.

- 5** Aby dodać niestandardowe nagłówki lub aby edytować formułę kolumny, nacisnąć przycisk "Edycja formuły".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można wykonać następujące czynności:

- Aby określić własny nagłówek, zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe" i wpisać w odpowiednim miejscu nowy tekst nagłówka.
- Aby edytować formułę kolumny, wprowadzić odpowiednią formułę w polu tekstowym "Formuła kolumny".
- Aby zmienić regułę agregacji kolumny, dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy "Reguła agregacji".
- Aby połączyć wiele wartości lub przedziałów wartości z danej kolumny w instrukcję CASE, kliknąć na karcie "Instrukcje CASE". Następnie dodać i nazwać instrukcję CASE.

Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników instrukcję CASE zostaną zastąpione jej nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

- 6** Aby edytować właściwości kolumny lub określić formatowanie, które ma zostać zastosowane, gdy zawartość kolumny będzie spełniać ustalone warunki, nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu kolumny", w którym można wybrać odpowiednie ustawienia:

- Informacje dotyczące formatowania kolumn i dodawania formatowania warunkowego są dostępne pod hasłem [Edytowanie właściwości kolumn](#) (na stronie 927).

- 7** Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tabeli.

Jak określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, wyświetlić nagłówki kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn

- 1** W widoku tabeli nacisnąć przycisk "Edytuj właściwości widoku tabeli" (znajdujący się na górze obszaru roboczego).
- 2** Wybrać ustawienia odpowiednich opcji.

Przedstawianie wyników na wykresach

W widoku wykresu można umieszczać kolumny na wykresie oraz przystosowywać jego tytuł, położenie legendy, tytuły osi, etykiety danych, rozmiar i skalę. Można wybrać typ wykresu (np. wykres liniowy lub słupkowy), podtyp wykresu (np. dwuwymiarowy) oraz styl kolumn (np. kształt i wzorzec wypełnienia), a także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. Użytkownicy mogą drążyć wyniki w widoku wykresu.

Wśród dostępnych do wyboru wykresów są wykresy warstwowe, słupkowe, pęcherzykowe, liniowe i inne. Dostępne są podtypy wykresów 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane, złożone i niestandardowe.

W tym temacie omówiono zadania związane z wykresami. Zawiera on następujące informacje:

- Wykresy do aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- Przyciski widoku wykresu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- Podstawowe składniki wykresu

W tym temacie przedstawiono także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu
- Określanie ogólnych właściwości widoku wykresu
- Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu
- Określanie położenia legendy w widoku wykresu
- Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu
- Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu
- Ustawianie opcji skalowania osi w widoku wykresu
- Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu
- Tworzenie liniowych znaczników skali
- Tworzenie zakresowych znaczników skali
- Wybór opcji zaawansowanych dla wartości zakresu i linii
- Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu
- Określanie tytułów osi w widoku wykresu
- Określanie, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres
- Formatowanie wyglądu serii wykresu
- Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

UWAGA: Oracle CRM On Demand Answers korzysta z motoru tworzenia wykresów, opracowanego przez inną firmę. Typ wykresu, jego rozmiar oraz liczba przedstawianych na nim elementów może mieć wpływ na wyświetlanie osi lub legend. Ograniczeniem jest tu ilość dostępnego miejsca na stronie przeglądarki internetowej. Czasami zmiana ustawienia szerokości i wysokości może spowodować wyświetlenie osi i legend na wykresie.

Wykresy do aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

W poniższej tabeli wymieniono typy wykresów dostępne z rozwijanej listy "Wykres" oraz opisano ich zastosowanie. Nie wszystkie typy wykresów są odpowiednie dla wszystkich typów danych. Domyślnym typem wykresu jest wykres słupkowy pionowy.

Typ wykresu	Opis
-------------	------

Typ wykresu	Opis
Obszar	<p>Wykres warstwowy jest podobny do wykresu liniowego, lecz wypełnione są w nim obszary występujące pod liniami. Wykres warstwowy przedstawia procentowy udział poszczególnych zmiennych.</p> <p>Wykresy warstwowe są przydatne podczas obserwowania zmian w wartości skumulowanej lub procentowej zachodzących w czasie. Umożliwiają one na przykład porównywanie grup na podstawie określonej miary (takiej jak wynik finansowy) oraz wyświetlanie tendencji grupowych.</p>
Słupkowy poziomy	<p>Wykresu słupkowego poziomego używa się do porównywania faktów; są na nim wyświetlane słupki w kierunku poziomym.</p> <p>Wykresy słupkowe poziome są przydatne podczas porównywania różnic między podobnymi pozycjami. Można porównać na przykład wyniki sprzedaży konkurujących produktów, sprzedaży tego samego produktu w różnych okresach czy sprzedaży tego samego produktu na różnych rynkach.</p>
Pęcherzykowy	<p>Wykres pęcherzykowy stanowi odmianę wykresu punktowego X-Y, na którym dane są przedstawiane w postaci kółek (pęcherzyków). Wykres pęcherzykowy pokazuje trzy zmienne w układzie dwuwymiarowym. Jedna wartość jest reprezentowana przez położenie kółka określane współrzędną na osi X, a druga wartość — na osi Y. Trzecia wartość jest reprezentowana przez względny rozmiar kółka.</p> <p>Wykresy pęcherzykowe są przydatne do przedstawiania danych z trzema zmiennymi oraz do wyświetlania danych finansowych w danym okresie czasu.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby utworzyć wykres pęcherzykowy, należy nakreślić jeden fakt na osi X, drugi na osi Y, a trzeci na osi promienia pęcherzyka. Fakty te są przedstawiane w przypadku wyborów dokonanych na osi "Poziom".</p>
Słupkowy pionowy	<p>Na wykresie słupkowym pionowym fakty są porównywane za pomocą pionowych kolumn.</p> <p>Wykresy słupkowe pionowe są przydatne do porównywania różnic między podobnymi elementami.</p>
Liniowy	<p>Wykres liniowy umożliwia przedstawianie wielu faktów.</p> <p>Wykresy liniowe są przydatne do pokazywania wzorców i tendencji występujących w danych.</p>

Typ wykresu	Opis
Scalony liniowo-słupkowy	<p>Na wykresie scalonym słupkowo-liniowym są przedstawiane dwa zbiory danych o różnych zakresach; jeden zbiór jest przedstawiany w formie słupków, a drugi — w formie linii nałożonych na słupki.</p> <p>Wykresy scalone słupkowo-liniowe są przydatne do pokazywania tendencji i relacji między zbiorami danych.</p> <p>WSKAZÓWKA: Można podać dowolną kombinację słupków i linii, ale musi występować przynajmniej jeden słupek i jedna linia. Można podać wszystkie kolumny jako linie, lecz aby używać tylko słupków, trzeba skorzystać z wykresu słupkowego. (Jeśli w przypadku tego typu wykresu zostaną wybrane tylko słupki, niektóre kolumny mogą zostać przedstawione w formie linii).</p>
Pareto	<p>Wykres Pareto stanowi formę wykresu słupkowego i wykresu liniowego, w którym wyświetlane są kryteria w porządku malejącym. Na wykresie tego typu linia obrazuje skumulowaną sumę wartości procentowych.</p> <p>Wykresy Pareto są przydatne do identyfikowania istotnych elementów, takich jak najlepszy i najgorszy lub największy i najmniejszy.</p>
Kołowy	<p>Na wykresie kołowym zbiory danych są przedstawiane jako procent całości.</p> <p>Wykresy kołowe są przydatne do porównywania części całości, takich jak wielkość sprzedaży wg regionów.</p>
Radarowy	<p>Na wykresie radarowym są przedstawiane te same informacje co na wykresie słupkowym, lecz dane są wyświetlane promieniowo ze środka wykresu. Każdy element danych ma swoją własną oś wartości.</p> <p>Wykresy radarowe są przydatne podczas sprawdzania nakładania się danych i ich rozkładu.</p>
Punktowy X-Y	<p>Na wykresie punktowym X-Y wartości są przedstawiane w formie osobnych punktów, rozrzuconych na płaszczyźnie X-Y. Punkty danych są przedstawiane na podstawie dwóch niezależnych zmiennych. Za pomocą wykresu punktowego można przedstawić dużą liczbę punktów danych i obserwować ich grupowanie.</p> <p>Wykresy punktowe X-Y są przydatne do obserwowania relacji i tendencji występujących w dużych zbiorach danych.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby utworzyć wykres punktowy X-Y, należy przedstawić jeden fakt na osi X, a inny fakt na osi Y. Fakty te są przedstawiane dla wyborów dokonanych na osi "Poziom".</p>
Schodkowy	<p>Wykres schodkowy jest podobny do liniowego. Również może być używany do przedstawiania wielu faktów.</p>

Wybór typu wykresu decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na liście rozwijanej "Typ". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje podtypy; na przykład wykresy pęcherzykowy i radarowy nie mają podtypów. Domyślnie podtypem wykresu jest 3-W, o ile jest on dostępny. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych podtypów:

- Wykresy warstwowe: 3-W i 2-W
- Wykresy słupkowe: 3-W, 2-W, "3-W Skumulowany" oraz "2-W Skumulowany"
- Wykresy liniowe: 3-W i 2-W
- Wykresy Pareto: 3-W i 2-W
- Wykresy kołowe: 3-W i 2-W
- Wykresy punktowe X-Y: "Punktowy X-Y" i "Punktowy z liniami"
- Wykresy schodkowe: 3-W i 2-W







Wybór typu wykresu decyduje także o tym, jakie style będą dostępne na liście rozwijanej "Styl". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje style. Stylem domyślnym jest wypełnienie jednolite, o ile jest dostępne. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych stylów:

- Wykresy warstwowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy słupkowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy liniowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy Pareto: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy kołowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"

Przyciski widoku wykresu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku wykresu dają dostęp do różnych ustawień wykresu. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku wykresu.

Przycisk w widoku wykresu	Opis
---------------------------	------

Przycisk w widoku wykresu	Opis
	Ogólne właściwości wykresu. Pozwala określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł, wyświetlanie etykiet danych oraz rozmiar wykresu.
	Tytuły i etykiety osi. Decyduje o wyświetlaniu tytułu osi i etykiet danych na dole wykresu i z lewej strony wykresu.
	Skalowanie osi. Pozwala określić właściwości skalowania osi, liczbę znaczników podziałki oraz typ skali.
	Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu. Pozwala określić dodatkowe opcje wyświetlania wykresu, takie jak: <ul style="list-style-type: none"> ■ Wyświetlanie linii siatki na wykresie ■ Położenie legendy (udostępnia opcje zmiany jej rozmiaru) ■ Kolory tła, tekstu i krawędzi ■ Sposób interakcji, gdy użytkownik kliknie wykres; na przykład drążenie do danych niższego poziomu lub automatyczne przechodzenie do powiązanego zapisanego raportu lub do serwisu internetowego
	Formatuj dane wykresu. Pozwala formatować wizualną postać serii wykresów, np. kolor, grubości linii czy używanych symboli.
	Właściwości zaawansowane. W przypadku wykresu kołowego umożliwia dokonanie wyboru dla etykiet danych.

Podstawowe składniki wykresu

Można definiować podstawowe składniki wykresu. W poniższej tabeli opisano składniki, które można przystosowywać.

UWAGA: Niektóre składniki są dostępne tylko w przypadku konkretnych typów wykresów. Na przykład wykres kołowy nie ma osi. O dostępności składników decyduje wybrany typ wykresu.

Składnik wykresu	Opis
Etykiety miar	Decydują o położeniu i formatowaniu nagłówka kolumny dla danych w sekcji "Miary". Udostępniają funkcje podsumowywania i porządkowania. Jeśli występuje tylko jedna miara, można ten element wykluczyć.
Legenda	Służy do objaśnienia wykresu. Można określić położenie legendy oraz czy legenda może zostać skrócona.
Osie	Pionowe i poziome linie pozwalające zidentyfikować skalę wykresu. Dla wykresu można określić osie pionowe i poziome.

Składnik wykresu	Opis
Linie siatki	Siatka utworzona z pionowych i poziomych linii, pomagająca odnieść punkt wykresu do osi. Można określić kolor linii siatki.
Znaczniki skali	Przedstawiają skalę wykresu. Można określić takie właściwości, jak: położenie, rozmiar, kolor, grubość linii i zakres.
Drażnienie	Wyświetlanie dalszych szczegółów. Można określić, czy i w jaki sposób użytkownik może drążyć do dalszych szczegółów informacji przedstawianych na wykresie.
Tytuł	Określa tytuł opisujący wykres.
Tytuł osi, etykiety i wartości graniczne	Określa, czy i w jaki sposób na osiach wykresu mają być wyświetlane tytuły osi i etykiety skali.
Seria wykresu	Można sformatować elementy wyglądu serii wykresu, takie jak kolor, grubość linii i symbole linii. Można także zastosować formatowanie oparte na regułach, na przykład stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.
Znaczniki podziałki	Umożliwia podział znaczników skali wyświetlanych na osi w celu wypuklenia szczegółów.
Etykiety danych	Wskazują wartość liczbową danych, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku wykresu.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ wykresu niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok wykresu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Wykres".
- Aby edytować istniejący widok wykresu, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

- 2 Dokonać wyboru w polach "Wykres", "Typ" i "Styl".

Wybór wartości w polu "Wykres" (np. "Kołowy" lub "Liniowy") wpływa na dostępne opcje typu i stylu wykresu. W przypadku niektórych wykresów dostępny jest jedynie domyślny podtyp lub styl.

W miarę dokonywania wyboru z list rozwijanych zmienia się widok wykresu, odzwierciedlając wybrane opcje.

WSKAZÓWKA: Na stronie "Widok wykresu" można do wykresu dodać kolumny, klikając nazwę pola w przypadku każdej kolumny w aktywnym obszarze zainteresowań. Innym sposobem dodawania kolumn jest przejście do strony "Definiowanie kryteriów". Wszystkie kolumny dodane na stronie "Widok wykresu" zostaną także dodane do całego raportu. Kolumny można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów" oraz w innych widokach, a także na stronie "Widok wykresu". Aby skasować kolumnę z wykresu, należy przejść na stronę "Definiowanie kryteriów" i nacisnąć przycisk "Usuń kolumnę" dla wybranej kolumny.

- 3 Za pomocą przycisków znajdujących się na górze strony widoku wykresu określić dodatkowe ustawienia wykresu.
- 4 Aby zobaczyć skutek wprowadzonych zmian, nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".
Aby odświeżyć widok wykresu, można w każdej chwili nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".
- 5 Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od pierwotnego wykresu, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".
- 6 Aby zmienić rozmiar wykresu, posłużyć się pionowym i poziomym suwakiem.
- 7 Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości wykresu w widokach wykresów

Można określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł oraz wyświetlanie etykiet danych.

Domyślnie etykiety danych są włączane dla wybieranych typów wykresów 2-W.

Domyślnym ustawieniem rozmiaru wykresu jest takie skalowanie wszystkich elementów wykresu (w tym jego wysokości i szerokości), aby pasowały do dostępnego miejsca. Gdy zmienia się rozmiar wykresu, pozostaje zachowana proporcja jego wysokości i szerokości. Rozmiar elementów wykresu jest zmieniany automatycznie. Zmiana jest przeprowadzana na podstawie ilości dostępnego miejsca. W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu" można określić stały rozmiar wykresu. Ustawienie to będzie miało pierwszeństwo przed ustawieniem domyślnym.

UWAGA: Wykres może się znacznie powiększyć, jeśli nastąpi istotny przyrost liczby elementów przedstawianych na wykresie.

Na przykład tworzymy raport informujący o sprzedaży trzech produktów, po czym tworzymy wykres wyników z wielkością sprzedaży pokazywaną w trzech kolumnach oraz ustalamy rozmiar wykresu na 25% strony. Jeśli ten raport zostanie później uruchomiony i zostanie dla niego zwróconych sześć produktów, to szerokość wykresu zostanie dwukrotnie zwiększona (do około 50% strony), tak aby szerokości poszczególnych kolumn na wykresie pozostały niezmienione.

Rozmiar elementów wykresu jest odpowiednio zmieniany, tak aby pasowały do wykresu. Posługując się poprzednim przykładem, można stwierdzić, że wykres nadal będzie zajmował około 25% strony, a rozmiar kolumn zostanie tak zmieniony, aby mieściły się w dostępnym miejscu.

Jak określić ogólne właściwości widoku wykresu?

- 1 Nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu), aby otworzyć okno dialogowe "Ogólne właściwości wykresu":



- 2 W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonany wybór.

Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

Można decydować, czy na wykresie mają być wyświetlane linie siatki, a także można określić ich kolor.

Jak decydować o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Linie siatki", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Określanie położenia legendy w widoku wykresu

Można określić położenie legendy oraz ustawić opcje zmiany jej rozmiaru.

Jak określić położenie legendy w widoku wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Legenda", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonany wybór.

Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu

Można określić kolory tła, tekstu i krawędzi wykresu.

Jak określić kolory tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Krawędzie i kolory", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".








Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu

Można wybrać, które kolumny będą widoczne na wykresie i które osie będą przedstawiać te kolumny. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlana jest matryca odpowiednich opcji. Wzdłuż lewej krawędzi znajduje się lista kolumn, natomiast wzdłuż krawędzi górnej znajdują się typy osi dostępne dla wykorzystywanego typu wykresu. Można także określić, czy dla danych faktycznych przedstawianych na osi mają się pojawiać etykiety miar.

Dostępne osie zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres". Przyciski osi wykresu, używane w widoku wykresu, są opisane w poniższej tabeli.

Przycisk osi wykresu	Oś

Przycisk osi wykresu	Oś
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Poziom" (w przypadku wykresów punktowych i pęcherzykowych).
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pozioma.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pionowa (w przypadku wykresu radarowego jest to oś faktów).
	Wskazuje, czy wybrane wartości kolumny zostaną wyświetlone w legendzie wykresu.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś nakładki (w przypadku wykresu scalonego liniowo-słupkowego).
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś promienia (w przypadku wykresu pęcherzykowego).
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Wartości wykresu kołowego" (w przypadku wykresu radarowego jest to oś wartości wykresu radarowego).

Jak wybrać kolumny do wyświetlenia jako osie w widoku wykresu

- 1 W obszarze kolumn, znajdującym się z lewej strony widoku wykresu, zaznaczyć pole wyboru jednego z przycisków osi w celu wyświetlenia tej kolumny jako osi wykresu odpowiadającej temu przyciskowi.
Przyciski osi zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres".
- 2 Aby dodać do wykresu kolumnę, kliknąć daną kolumnę w obszarze wyboru, a następnie ustawić ją jako oś.
Jest to równoważne dodawaniu kolumny do raportu na stronie "Definiowanie kryteriów".
- 3 Nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie" w celu odświeżenia widoku wykresu.

Wybór opcji skalowania osi w widoku wykresu

Można określić wartości graniczne osi, znaczniki podziałki i typ skali, a także właściwości znaczników skali.

Jak ustawić opcje skalowania osi w widoku wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

W przypadku wykresów z osiami liczbowymi, ustawienia opcji skalowania osi decydują o wyborze skali:

- Jeśli zostanie wybrana opcja "Domyślnie", w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nastąpi wybranie skali i ustawienie osi na zero (0) w przypadku liczb dodatnich.
- Jeśli zostanie wybrana opcja "Dopasuj do zakresu danych", w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nastąpi wybranie skali. Dojdzie do oceny zakresu wartości na osi i wybrania dla skali odpowiedniej wartości minimalnej i maksymalnej. Jest to przydatne przy przedstawianiu na wykresie dużych wartości, których różnica procentowa jest stosunkowo niewielka. Na wykresie wartości te są przybliżane, tak aby różnice były bardziej wyraźne.
- Można także ustawić ręcznie wartości skalowania osi na konkretne liczby.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonany wybór.

Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu

Znaczniki skali to wyróżniające linie lub zakresy z cieniowanym tłem, które wskazują główne punkty, wartości progowe, przedziały itd. Linie lub zakresy, które można zastosować do jednej lub większej liczby osi, zależą od typu wykresu. Linie są wyświetlane przed informacjami z wykresu, a zakresy są wyświetlane w tle.

UWAGA: W niektórych typach wykresu, np. w wykresach kołowych, znaczniki skali nie są używane.

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu edytowania znacznika skali.

Jak edytować znaczniki skali w widoku wykresu

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" nacisnąć przycisk "Edytuj znaczniki skali".
- 3 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" nacisnąć przycisk "Dodaj", aby dodać pierwszy znacznik skali i dokonać wyboru znacznika.

Opcje zaawansowane umożliwiają ustawienie skali na wartość statyczną, na nazwę konkretnej kolumny lub na wynik zapytania SQL. Więcej informacji o typach znaczników skali oraz o posługiwaniu się opcjami zaawansowanymi podano w kolejnych procedurach.

- 4 Naciskać przyciski OK, aby pozamykać kolejne okna dialogowe.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Jak utworzyć liniowy znacznik skali?

- 1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Liniowy".
- 2 W trzeciej kolumnie podać szerokość linii.
Jest to grubość linii wyrażona w pikselach.
- 3 W czwartej kolumnie podać położenie linii.
Położenie określa miejsce linii w odniesieniu do osi. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i zostanie podane położenie równe 40, zostanie wyświetlona pozioma linia przecinająca na osi pionowej wartość 40.
- 4 Podać kolor linii.
- 5 Podać nazwę opisową linii.
Nazwa opisowa będzie wyświetlana, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na linii na wykresie lub w legendzie.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK".

Jak utworzyć zakresowy znacznik skali?

- 1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Zakresowy".
- 2 W trzeciej kolumnie podać dolną granicę.
- 3 W czwartej kolumnie podać górną granicę.
UWAGA: Trzeba podać wartości występujące na tej samej osi co zakres. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i jako dolna granica zostanie podana wartość 20, a jako górna — wartość 40, tło wykresu obszaru między tymi wartościami przyjmie kolor ustalony dla tego zakresu.
- 4 Podać kolor zakresu.
- 5 Podać nazwę opisową zakresu.
Nazwa opisowa jest wyświetlana w legendzie.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK".

Wybór opcji zaawansowanych w przypadku wartości zakresu i linii

Wartościami zakresu i linii mogą być wartości statyczne, wartości pochodzące z kolumny zawartej w raporcie bądź wartości wynikające z zapytania SQL.

Jak określić ustawienie zaawansowane?

- 1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" obok pola, w przypadku którego ma zostać określona opcja zaawansowana.
- 2 Wybrać jedną z poniższych opcji.
 - **Wartość statyczna.** Wprowadzić wartość liczbową zwiększenia.
 - **Wyrażenie zmiennych.** Ta opcja jest oparta na wynikach sesji i jej zmiennych prezentacyjnych. Opcja ta jest ograniczona, ponieważ większość sesji lub zmiennych prezentacyjnych może nie być powiązana z wartościami na wykresie.
 - **Nazwa kolumny.** Wybrać kolumnę, która ma stanowić podstawę dla zwiększenia.
 - **Zapytanie SQL.** Ta opcja jest oparta na wynikach zapytania SQL. Wyniki te mogą mieć postać tabeli, ale wykorzystywana jest tylko wartość komórki pierwszego wiersza i pierwszej kolumny.
- 3 Nacisnąć przycisk "OK".

Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu

W przypadku widoku wykresu można określić następujące parametry:

- Czy tytuły osi i etykiety danych mają być wyświetlane na dole wykresu i z jego lewej strony
- Czy etykiety mają być obracane (aby zapewnić lepsze dopasowanie)
- Maksymalna długość etykiety
- Tekst etykiety (jeśli jest inny niż domyślny)

UWAGA: Dostosowywanie rozmiaru wykresu może mieć wpływ na postać etykiet osi.

Jak określić tytuł osi w widoku wykresu

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Tytuły i etykiety osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Tytuły i etykiety osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".
Następuje odświeżenie widoku wykresu.

UWAGA: Określając maksymalną długość etykiety, podaje się łączną liczbę znaków, które etykieta może zawierać. Jeśli nadmiarowe znaki zostaną obcięte, w ich miejscu pojawi się wielokropek (...).

Określanie, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na wykresie

Można określić typ interakcji zachodzącej, gdy użytkownik przeglądający wykres kliknie na wykresie. Możliwe są następujące typy interakcji:

- **Drażenie.** Umożliwia użytkownikowi drażenie do bardziej szczegółowych informacji. Jest to interakcja domyślna, jeśli ścieżka drażenia jest konfigurowana automatycznie. Jeśli początkowo nie jest dostępna żadna ścieżka drażenia, można skorzystać z opcji "Nawigacja" w celu skonfigurowania niestandardowej ścieżki drażenia.
- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza drażenie lub nawigację z wykresu.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Interakcja" i wybrać interakcję.
- 3 Nacisnąć przycisk "OK".

Formatowanie wyglądu serii wykresu

Formatowanie serii wykresu pozwala użytkownikom przystosowywać poszczególne składniki serii na podstawie ich położenia. Użytkownicy mogą formatować wygląd serii wykresu, np. kolor, grubości linii czy używane symbole.

Załóżmy na przykład, że na wykresie scalonym liniowo-słupkowym słupek odpowiada pozycji 1, a linia — pozycji 2. Użytkownicy mogą zmieniać kolor słupka, grubość linii oraz symbol reprezentujący punkty danych. Mogą także zastosować formatowanie oparte na regułach, takie jak stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.

Jak sformatować wygląd serii wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Formant formatowania serii", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Formant formatowania serii" dokonać wyboru.

Opcje dostępne w oknie dialogowym "Formant formatowania serii" zależą od typu wykresu. Aby na przykład wykonać wymienione poniżej czynności, należy:

- Aby przystosować serię, wyczyścić pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby przywrócić ustawienia domyślne serii, ponownie zaznaczyć pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby dodać nowy formant formatowania serii, nacisnąć przycisk "Dodaj". Jeśli nawet ta seria nie będzie używana w bieżącym wykresie, to będzie wykorzystywana w razie potrzeby (np. do drążenia).
- Aby przywrócić wszystkim seriom ich wartości domyślne, nacisnąć przycisk "Wyczyść wszystko".
- Aby zmienić kolory, kliknąć na polu koloru w celu wywołania okna dialogowego "Selektor kolorów".
- Aby zmienić inne atrybuty serii, kliknąć odpowiednią kartę i wybrać atrybuty słupka lub linii.

3 Nacisnąć przycisk "OK".

Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

Etykieta danych pojawia się, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu kołowego. Można określić sposób wyświetlania wartości oraz to, co ma być wyświetlane na etykietach danych. Wartości mogą być wyświetlane jako procent całości lub jako wartości faktyczne. Na etykietach danych może być wyświetlana tylko wartość lub tylko nazwa bądź wartość i nazwa.

W zależności od dokonanego wyboru może ulec zmianie rozmiar wykresu w celu umożliwienia wyświetlenia etykiet danych.

Jak wybrać etykiety danych na wykresach kołowych?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Specjalny typ wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Specjalny typ wykresu" dokonać wyboru wartości i etykiety danych. Następnie nacisnąć przycisk "OK".

Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych

Widok tabeli przestawnej jest widokiem interaktywnym, w którym można przedstawiać nagłówki wierszy, kolumn i sekcji w celu uzyskania różnych perspektyw danych. Tabele przestawne umożliwiają nawigowanie i drążenie, są szczególnie przydatne w raportach obrazujących tendencje.

W poniższym temacie przedstawiono położenia tabel przestawnych oraz instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków tabel przestawnych
- Używanie rozwijanych list w tabelach przestawnych
- Zmienianie domyślnych reguł agregacji w tabelach przestawnych

- Dodawanie formatowania do tabel przestawnych
- Wyświetlanie sum kumulacyjnych w tabelach przestawnych
- Pokazywanie pozycji jako względnych wartości w tabelach przestawnych
- Stosowanie obliczeń w tabelach przestawnych
- Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych

Pozycje tabel przestawnych

Gdy użytkownik dodaje lub modyfikuje tabelę przestawną, kolumny uwzględniane w raporcie są wyświetlane jako elementy szablonu tabeli przestawnej.

W poniższej tabeli opisano pozycje tabeli przestawnej.

Pozycja	Opis
Strony	Dostarcza interaktywny zbiór wyników, umożliwiającą użytkownikom wybieranie tych danych, które chcą zobaczyć. Wartości z kolumn, które się pojawiają na pozycji "Strony", są używane jako początkowe kryteria filtrowania. Wartości są wyświetlane na rozwijanej liście, z której można je wybierać. Na podstawie dokonanego wyboru jest wyświetlana tabela przestawna (składająca się z sekcji, kolumn, wierszy i miar zdefiniowanych w tabeli przestawnej).
Sekcje	Dostarcza początkowe kryteria filtrowania. Dla każdej wartości z kolumny "Sekcja" jest wyświetlana unikatowa tabela przestawna składająca się z kolumn, wierszy i miar zdefiniowanych w tabeli przestawnej.
Kolumny	Pokazuje element w układzie kolumny. W tabelach przestawnych może być zawartych wiele kolumn.
Wiersze	Pokazuje element w układzie wiersza. W tabelach przestawnych może być zawartych wiele wierszy.
Miary	<p>Wypełnia sekcję tabeli przestawnej zawierającą dane sumaryczne. Elementy w obszarze "Miary" są podsumowywane na podstawie elementów z pól stron, sekcji, wierszy i kolumn. Każda wartość z obszaru "Miary" reprezentuje podsumowanie danych wynikające z przecięcia się źródłowych wierszy i kolumn.</p> <p>Element "Etykiety miar", który domyślnie się pojawia w obszarze "Kolumny", decyduje o położeniu i formatowaniu nagłówek kolumn danych w sekcji "Miary". Umożliwia także tworzenie podsumowań i porządkowanie. Jeśli występuje tylko jedna miara, element ten może zostać wykluczony.</p>
Wykluczone	Wyklucza kolumny z wyników tabeli przestawnej. Każda kolumna, która jest dodawana jako kryterium raportu już po tym, jak otworzono tabelę przestawną, jest dodawana jako wykluczona.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków tabel przestawnych

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku tabeli przestawnej.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tabeli przestawnej?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok tabeli przestawnej, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tabela przestawna".
 - Aby edytować istniejący widok tabeli przestawnej, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla danego widoku tabeli.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
- 2 Aby wyświetlić szablon tabeli przestawnej i przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Pokaż formanty".

W obszarze roboczym zostanie pokazany szablon tabeli przestawnej.
- 3 Przeciągnąć kolumny raportu, które się pojawiają jako elementy w tabeli przestawnej, na odpowiednie pozycje w szablonie tabeli przestawnej.
- 4 Aby zobaczyć podgląd, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

W celu odświeżenia wyników można kliknąć na łączu "Wyświetl wyniki".
- 5 Aby obok tabeli przestawnej dodać widok wykresu, zaznaczyć pole wyboru "Wykres przestawnych wyników"

Informacje o widoku wykresu są dostępne pod hasłem [Przedstawianie wyników na wykresach](#) (na stronie 952).
- 6 Aby zmienić położenie wykresu względem tabeli przestawnej, wybrać odpowiednią lokalizację z listy "Pozycja wykresu".

Można także wybrać wyświetlanie tylko wykresu i ukrycie tabeli; w tym celu należy wybrać z listy opcję "Tylko wykres".
- 7 Aby posortować wyniki, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

Przycisk się zmieni, obrazując porządek sortowania:

 - Strzałka skierowana w górę sygnalizuje porządek rosnący.
 - Strzałka skierowana w dół sygnalizuje porządek malejący.

Więcej informacji o sortowaniu można znaleźć pod hasłem [Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności](#) (na stronie 944).
- 8 Aby dołączyć podsumowania, wykonać następujące czynności:

- a W przypadku podsumowań w obszarach "Strony", "Sekcje", "Wiersze" i "Kolumny" nacisnąć przycisk "Podsumowania" i wybrać:
 - Opcję "Brak" dla braku podsumowań. Tło przycisku "Podsumowania" staje się białe (ustawienie domyślne).
 - Opcję "Przed" lub "Po", aby podsumowanie było wyświetlane przed elementami danych albo po nich. Na przykład, jeśli zostanie dodane podsumowanie wiersza zawierającego regiony i zostanie wybrana opcja "Przed", to podsumowanie będzie pokazywane przed listą poszczególnych dystryktów w regionie.

- b W przypadku podsumowań w obszarze "Miary", nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla podsumowanego wiersza lub podsumowywanej kolumny, wybrać opcję "Reguła agregacji", wybrać wartość i się upewnić, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie".

UWAGA: Jeśli opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" nie będzie wybrana, suma zostanie przez aplikację Oracle CRM On Demand Answers obliczona na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem filtrów do miar.

W zależności od położenia tego elementu, podsumowania dla danych sumarycznych reprezentowanych przez elementy "Miary" są wyświetlane jako kolumna lub wiersz. Podsumowania kolumn i wierszy zawierają etykiety.

Jeśli przycisk "Podsumowania" jest przyszarzały (niedostępny), nie będą wyświetlane żadne podsumowania.

- 9 Aby określić dodatkowe opcje dla kolumny, miary lub wiersza, nacisnąć przycisk "Więcej opcji", po czym dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy.
- 10 Aby sformatować etykiety lub wartości kolumny, nacisnąć przycisk "Podsumowania" lub "Więcej opcji", po czym wybrać odpowiednią opcję formatowania.
- 11 Zapisać raport.

Używanie rozwijanych list stron w tabelach przestawnych

Umieszczając kilka atrybutów w obszarze "Strony" tabeli przestawnej, można utworzyć rozwijaną listę stron. Użytkownicy, wyświetlający tabelę przestawną, zobaczą — zamiast połączonego wykazu atrybutów umieszczonego w nagłówku strony — rozwijaną listę dla każdego z atrybutów (ustawienie domyślne).

Na przykład, jeśli w obszarze "Strony" zostaną umieszczone "Region" i "Marka", to użytkownicy będą mogli wybrać z rozwijanej listy "Region" konkretny region i zobaczą wówczas dane tylko dla tego regionu — nie będą widzieli wartości "Region" połączonych z wartościami "Marka".

Jak utworzyć niezależną rozwijaną listę w tabeli przestawnej Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Przeciągnąć atrybuty docelowe do obszaru "Strony".
- 2 W obszarze układu "Strony" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla drugiego atrybutu (i wszystkich następnych atrybutów).
- 3 Wybrać opcję "Uruchom nową listę rozwijaną strony"

Nad podglądem tabeli przestawnej pojawi się rozwijana lista danego atrybutu.

Można utworzyć rozwijane listy dla innych atrybutów z obszaru "Strony". Gdy raport zostanie zapisany, listy te będą dostępne dla użytkowników mających prawo dostępu do tego raportu.

Przesłanianie domyślnych reguł agregacji w tabelach przestawnych

Można przesłonić domyślną regułę agregacji miary, określoną przez pierwotnego autora raportu lub przez system.

Jak przesłonić domyślną regułę agregacji w tabeli przestawnej

- 1 Nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla tej miary, której domyślna reguła agregacji ma zostać przesłonięta.
- 2 Wybrać opcję "Reguła agregacji", po czym wybrać tę regułę, która ma zostać zastosowana.

Dodawanie formatowania do tabel przestawnych

Do tabeli przestawnej można zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowanie kosmetyczne. Można także dostosować wygląd sekcji, wierszy, kolumn i miar oraz ich zawartości.

Na przykład można określić opcje czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów odnoszące się do sekcji, wartości i etykiet miar. W przypadku sekcji można dołączyć nagłówki kolumn (i dostosować ich położenie) wraz z wartościami w danej sekcji. Dodatkowo można wstawić znaczniki podziału strony, tak aby — przy każdej zmianie wartości w sekcji — nowa sekcja pojawiała się na nowej stronie.

Można także dodać formatowanie warunkowe, które pomaga zwrócić uwagę na pewne dane, jeśli spełniają one określony warunek. Informacje, jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny tabeli przestawnej, można znaleźć pod hasłem [Edytowanie właściwości kolumn](#) (na stronie 927).

Dodawanie — do tabeli przestawnej — przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowania kosmetycznego

Przy przemienным wyróżnianiu na zielono co drugi wiersz lub co druga kolumna jest wyróżniana jasnozielonym kolorem. Formatowanie kosmetyczne wpływa na ogólny wygląd tabeli przestawnej, a ponadto umożliwia zmianę domyślnego koloru wyróżniania przemiennego.

Jak dodać do tabeli przestawnej przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowanie kosmetyczne

- 1 W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości widoku tabeli przestawnej" znajdujący się w górnej części obszaru roboczego.
- 2 Aby dodać przemienne wyróżnianie na zielono, zaznaczyć pole wyboru "Włącz wyróżnianie co drugiego wiersza na zielono".
Aby zmienić sposób stosowania tego wyróżnienia, dokonać wyboru z listy "Wyróżnianie przemienne".

- 3 Aby dodać formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Ustaw formatowanie przemienne".
- 4 Aby zmienić domyślny zielony kolor wyróżniania przemiennego, w oknie dialogowym "Edytuj format" wybrać w formacie komórki nowy kolor tła.
Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym można znaleźć pod hasłem [Zmienianie wyglądu raportów](#) (na stronie 915).

Dodawanie formatowania do sekcji i jej zawartości

Za pomocą opcji formatowania sekcji i jej zawartości można:

- Dołączyć nagłówki kolumn (i dostosować ich położenie) wraz z wartościami w danej sekcji.
- Wprowadzić podział stron. Przy każdej zmianie wartości w sekcji, nowa sekcja będzie się pojawiać na nowej stronie. Jest to przydatne w przypadku szczegółowych raportów sterowanych danymi.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do sekcji i jej zawartości.

Jak dodać formatowanie do sekcji w tabeli przestawnej

- 1 Aby sformatować wygląd sekcji, wykonać następujące czynności:
 - a W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości sekcji".
 - b W oknie dialogowym "Właściwości sekcji" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".
 - 2 Aby określić formatowanie zawartości sekcji, wykonać następujące czynności:
 - a Nacisnąć przycisk "Właściwości zawartości".
 - b W oknie dialogowym "Właściwości zawartości" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".
- Informacje o stosowaniu formatowania kosmetycznego są dostępne pod hasłem [Zmienianie wyglądu raportów](#) (na stronie 915).

Dodawanie formatowania do wierszy

Za pomocą opcji formatowania wierszy i ich zawartości można:

- Zastosować formatowanie kosmetyczne do wierszy oraz ich nagłówków i wartości.
- Użyć wiersza w obliczeniach w tabeli przestawnej, lecz ukryć jego wyświetlanie w wynikach.
- Zdefiniować nowy element obliczany, przeznaczony do użycia w tabeli przestawnej.
- Zduplikować wiersz w tabeli przestawnej.
- Usunąć kolumnę z widoku tabeli przestawnej.

Jak dodać formatowanie do wierszy

- W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla wiersza i dokonać wyboru z rozwijanej listy:
 - Aby zastosować formatowanie do nagłówków wierszy lub ich wartości, wybrać odpowiednią opcję.
 - Informacje o stosowaniu formatowania kosmetycznego są dostępne pod hasłem [Zmianie wyglądu raportów](#) (na stronie 915).
 - Aby ukryć w wynikach wiersz, wybrać opcję "Ukryte".
 - Aby zdefiniować nowy element obliczany, nacisnąć przycisk "Nowy element obliczany".
Więcej informacji o definiowaniu obliczanych elementów znajduje się w tym temacie w sekcji "Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych".
 - Aby w tabeli przestawnej zduplikować wiersz, wybrać opcję "Zduplikuj warstwę".
 - Aby usunąć kolumnę z raportu, wybrać opcję "Usuń kolumnę".
 - Kolumna zostanie usunięta z tabeli przestawnej oraz ze wszystkich innych widoków wyników występujących w raporcie.

UWAGA: Ustawienia "Format danych" dla kolumn zawartych w obszarze "Miary" dziedziczą wartości z ustawień dla kolumn w danej sekcji.

Wyświetlanie sum kumulacyjnych w tabelach przestawnych

Miary liczbowe w tabeli przestawnej mogą być wyświetlane jako sumy kumulacyjne (ang. running sum), gdzie w każdej kolejnej komórce miary jest wyświetlane podsumowanie wszystkich uprzednich komórek dla tej miary. Opcja ta odnosi się tylko do sposobu wyświetlania i nie ma wpływu na faktyczne wyniki w tabeli przestawnej.

Zazwyczaj sumy kumulacyjne wyświetla się dla zduplikowanych kolumn lub dla miar, dla których wybrano opcję pokazywania danych jako procent kolumny, gdzie ostatnią wartością jest 100. Sumy kumulacyjne są stosowane do wszystkich podsumowań. Suma kumulacyjna dla każdego poziomu szczegółowości jest obliczana osobno.

Wybranie sumy kumulacyjnej nie ma wpływu na nagłówki kolumn. Nagłówek kolumny można tak sformatować, aby sygnalizował, że jest włączona suma kumulacyjna.

Przy stosowaniu sum kumulacyjnych obowiązują następujące reguły:

- Suma kumulacyjna jest niezgodna z funkcją SQL RSUM (uzyskano by sumę kumulacyjną sumy kumulacyjnej).
- Wszystkie sumy kumulacyjne są resetowane przy każdej nowej sekcji. Suma kumulacyjna nie jest resetowana przy podziale w obrębie sekcji ani nie jest kontynuowana w kolejnych sekcjach.
- Jeśli miara nie jest wyświetlana w jednej kolumnie lub w jednym wierszu, to jest sumowana z lewej na prawo, a następnie z góry do dołu. (W dolnej prawej komórce będzie zawarte podsumowanie całkowite.) Suma kumulacyjna nie jest resetowana przy poszczególnych wierszach ani kolumnach.
- Przesuwające się (ang. rolling) minima, maksima i średnie nie są obsługiwane.

Jak wyświetlić miarę jako sumę kumulacyjną

- W obszarze "Miary" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla wiersza (lub kolumny), który ma zostać zsumowany, po czym wybrać następującą opcję:

Wyświetl jako sumę kumulacyjną

Pokazywanie względnej wartości elementu w tabelach przestawnych

Miarę składowaną lub obliczaną można w tabeli przestawnej dynamicznie przekształcić w procent lub indeks. Jest wówczas pokazywana względna wartość elementu (w odniesieniu do podsumowania) bez konieczności jawnego tworzenia obliczenia.

Na przykład, jeśli tabela przestawna jest używana do analizowania sprzedaży według regionu, można zduplikować miarę sprzedaży i wyświetlać ją jako procent podsumowania. Widoczne są wówczas faktyczne wielkości sprzedaży oraz procentowy udział poszczególnych regionów.

Miara ta może być wyświetlana jako wartość procentowa z przedziału od 0,00 do 100,00 bądź jako indeks z przedziału od 0 do 1. Sposób wyświetlania jest ustalany przez użytkownika.

Jak pokazać względną wartość elementu w tabeli przestawnej

- 1 W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Więcej opcji", aby wyświetlać daną kolumnę jako wartość względną.

Następny krok jest opcjonalny. Gdy miara zostanie zduplikowana w tabeli przestawnej, będzie można wyświetlić zarówno podsumowanie miary, jak i jej względną wartość. Dzięki temu na stronie "Definiowanie kryteriów" nie trzeba dodawać kolumny dwukrotnie, aby w tabeli przestawnej wyświetlić jej podsumowanie i wartość względną.

- 2 Aby zduplikować miarę, wybrać opcję "Zduplikuj warstwę".

Miara pojawi się drugi raz w tabeli przestawnej z tą samą nazwą. Aby zmienić nazwę miary, należy nacisnąć przycisk "Więcej opcji" i wybrać opcję "Formatuj nagłówki", a następnie wpisać w pierwszym polu nową nazwę.

- 3 Nacisnąć przycisk "Więcej opcji" i wybrać opcję "Pokaż dane jako", wybrać ustawienie "Procent z" lub "Indeks", a następnie odpowiednią opcję z podmenu.

UWAGA: Opcja "Pokaż dane jako" jest dostępna tylko w przypadku tych elementów, które są miarami składowanymi lub obliczanymi.

Opcje ustawień "Procent z" i "Indeks" są następujące:

- Kolumna
- Wiersz
- Sekcja
- Strona
- Kolumna nadrzędna
- Wiersz nadrzędny

- Warstwa (po wybraniu warstwy trzeba wybrać kolumnę raportu, według której będą grupowane wartości procentowe)

Stosowanie obliczeń w tabelach przestawnych

W tabeli przestawnej można stosować obliczenia w celu uzyskania różnych widoków danych. Za pomocą obliczeń można przesłonić domyślną regułę agregacji określoną w systemie, a dla istniejącego raportu — regułę agregacji wybraną przez jego autora.

W poniższej tabeli opisano obliczenia, których można używać w tabelach przestawnych.

Obliczenie	Opis
Domyślnie	Stosowana jest domyślna reguła agregacji miary zdefiniowana w repozytorium Oracle CRM On Demand Answers lub przez pierwotnego autora raportu.
Suma	Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Minimum	Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Maksimum	Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Średnia	Oblicza wartość średnią elementu w zbiorze wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe. Średnie w tabelach przestawnych są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej.
Pierwsze	Wybiera pierwsze wystąpienie elementu w zbiorze wyników.
Ostatnie	Wybiera ostatnie wystąpienie elementu w zbiorze wyników.
Licznik	Oblicza liczbę wierszy, które występują w zbiorze wyników i mają dla danego elementu wartość nie-Null. Elementem tym zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.
Licznik dystynktywny	Dodaje do funkcji "Licznik" przetwarzanie dystynktywne. Znaczy to, że każde odmienne wystąpienie elementu jest liczone tylko jeden raz.
Formuła	Otwiera pasek narzędzi, z którego można wybierać operatory matematyczne do użycia w obliczeniu.
Złożona agregacja przez serwer	Ustawienie to powoduje, że reguła agregacji nie jest ustalana ani obliczana przez tabelę przestawną, lecz przez serwer Analytics. Jest wydawana instrukcja "AGGREGATE(x by y)", którą serwer Analytics interpretuje w następujący sposób: użyć najbardziej odpowiedniej reguły agregacji dla miary "x", aby wprowadzić ją na poziom "y".

Obliczenie	Opis
Brak	Nie jest stosowane żadne obliczenie.

Więcej informacji o funkcjach SQL można znaleźć pod hasłem [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1006).

Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych

Obliczenia można konstruować dla elementów z obszarów "Strony", "Sekcje", "Wiersze" i "Kolumny".

Jak utworzyć obliczenie dla elementu w tabeli przestawnej

- 1 W obszarze "Sekcje" lub "Wiersze" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla tej miary, na której ma zostać wykonane obliczenie.
- 2 Wybrać opcję "Nowy element obliczany".
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Element obliczany".
- 3 W polu "Nazwa" wpisać nazwę, jaką będzie mieć obliczenie.
- 4 Aby utworzyć obliczenie inne niż formuła, wykonać odpowiednią z poniższych instrukcji:
 - Aby utworzyć jedno obliczenie, wybrać z rozwijanej listy "Funkcja" odpowiednią funkcję, po czym klikać na elementach z listy "Wartości", aby dodać je do pola "Funkcja".
 - Aby utworzyć więcej niż jedno obliczenie dla więcej niż jednego elementu, wpisać funkcje i klikać na nazwach elementów w celu dodania ich do pola "Funkcja".
 - Obliczając średnią dla kolumny zawierającej dane typu całkowitoliczbowego, zmienić formułę dla kolumny, tak aby rzutować ją na typ double (zmiennoprzecinkowy). Na przykład, jeśli formuła ma postać x, to należy ją zmienić na CAST(x as double).
- 5 Aby utworzyć formułę, wybrać funkcję "Formuła".

UWAGA: Średnie w tabelach przestawnych są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej.

UWAGA: Formuła tworzy dynamiczne niestandardowe zgrupowanie w obrębie tabeli przestawnej. Wszystkie miary, do których występują odwołania w formule, muszą pochodzić z tej samej kolumny logicznej i muszą występować w wynikach. Formuły można wstawiać do innych obliczeń oraz łączyć z innymi obliczeniami.

Stają się widoczne operatory matematyczne, przedstawione w poniższej tabeli.

Operator	Opis
+	Znak plus dla operacji dodawania w formule.
-	Znak minus dla operacji odejmowania w formule.
*	Znak mnożenia dla operacji mnożenia w formule.
/	Znak dzielenia dla operacji dzielenia w formule.

Operator	Opis
\$	Znak dolara w celu wykonywania operacji na pozycji wiersza elementu w formule.
(Nawias otwierający, sygnalizujący początek operacji grupowej w formule.
)	Nawias zamykający, sygnalizujący koniec operacji grupowej w formule.

a Utworzyć w polu "Funkcja" formułę, wpisując nazwy miar lub na nich klikając, oraz klikając na operatorach w celu wstawienia ich do formuły.

b Użyć nawiasów, gdzie jest to potrzebne.

6 Po ukończeniu obliczenia nacisnąć przycisk "Zakończono".

Jeśli zostaną wykryte jakieś błędy, pojawi się informujący o tym komunikat. Poprawić błąd i ponownie nacisnąć przycisk "Zakończono".

Przykłady obliczeń w tabelach przestawnych

W tych przykładach i wyjaśnieniach przyjęto założenie, że użytkownik ma podstawową wiedzę o języku SQL i jego składni. Przykłady są hipotetyczne. Nie są pokazane wszystkie możliwe obliczenia.

Przykład 1. W tym przykładzie jest uzyskiwana wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) dla każdego z produktów SoftDrinkA, SoftDrinkB i SoftDrinkC, po czym wartości te są sumowane.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Jest to równoważne wybraniu z rozwijanej listy "Funkcja" funkcji "Suma", a następnie napisaniu 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' lub klikaniu na tych elementach w celu wstawienia ich do pola "Funkcja".

Przykład 2. W tym przykładzie jest uzyskiwana minimalna wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) dla produktów SoftDrinkA lub SoftDrinkB bez względu na to, która jest mniejsza.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

W przykładach 1 i 2 każde funkcyjne obliczenie jest wykonywane dla każdego elementu z warstwy zewnętrznej, takiej jak warstwa "Produkty". Na przykład, jeśli na osi znajdują się "Rok" i "Produkt", a jedno z poprzedzających obliczeń zostanie utworzone na warstwie "Produkt", to wyniki będą obliczane dla poszczególnych lat.

Przykład 3. W tym przykładzie są uzyskiwane wartości dla poszczególnych elementów w warstwie zewnętrznej, takich jak "Rok" i "Produkt", po czym wartości te są sumowane.

```
sum(*)
```

Przykład 4. W tym przykładzie jest uzyskiwana wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) elementu pochodząca z pierwszego, drugiego i trzeciego wiersza, po czym wartości te są sumowane.

```
sum($1,$2,$3)
```

Zamiast określać element za pomocą nazwy, np. SoftDrinkA, można podać \$n lub \$-n, gdzie n jest liczbą całkowitą określającą pozycję wiersza elementu. Jeśli zostanie użyte \$n, to miara będzie brana z n-tego wiersza. Jeśli zostanie użyte \$-n, miara będzie brana z n-tego wiersza, licząc od wiersza ostatniego.

Na przykład użycie \$1 spowoduje, że miara zostanie wzięta z pierwszego wiersza zbioru danych. Użycie \$-1 spowoduje, że miara zostanie wzięta z ostatniego wiersza zbioru danych.

Przykład 5. W tym przykładzie jest dodawana sprzedaż produktów SoftDrinkA, SoftDrinkB i SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Jest to równoważne następującemu obliczeniu:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Przykład 6. Jest dodawana sprzedaż produktu SoftDrinkA do sprzedaży produktu dietetyczny SoftDrinkA, następnie jest dodawana sprzedaż produktu SoftDrinkB do sprzedaży produktu dietetyczny SoftDrinkB, po czym jest zwracana wartość maksymalna z tych dwóch obliczeń.

```
max('SoftDrinkA' + 'dietetyczny SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'dietetyczny SoftDrinkB')
```

Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników

Widok mierników służy do przedstawiania wyników na miernikach, przydatnych do pokazywania osiągnięć w odniesieniu do założonych celów. Są obsługiwane mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.

Można wybrać typ miernika i dostosować jego wygląd, w tym tytuł, pokazywany zakres, liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz inne charakterystyki, takie jak szerokość miernika oraz rozmiar tarczy i wskazówki miernika. Można także określić wartości progowe, krawędzie i kolory, a także inne cechy miernika.

Mierniki zapewniają nawigację. Gdy użytkownik kliknie na mierniku, może zostać przekierowany do innego zapisanego raportu.

Temat przedstawia opis mierników i ustawień widoku mierników. Zawiera także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- Konfiguracja ogólnych właściwości tła w widoku mierników
- Dodawanie tytułów i stopek do widoku mierników
- Dodawanie zakresów miernika do widoku mierników
- Określanie dodatkowych właściwości w widoku mierników
- Konfiguracja zaawansowanych właściwości tarcz mierników tarczowych

Mierniki w Oracle CRM On Demand Answers

W tej części opisano typy, podtypy i rozmiary mierników.

Typy mierników

W poniższej tabeli przedstawiono typy mierników dostępne z rozwijanej listy "Miernik" oraz opisano ich zastosowanie. Domyślnym miernikiem jest miernik tarczowy.

Typ miernika	Opis
Tarczowy	Miernik tarczowy przedstawia dane za pomocą tarczy, na której jedna lub więcej wskazówek sygnalizuje swoim położeniem, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Słupkowy	Miernik słupkowy przedstawia dane za pomocą słupka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Żarówkowy	Miernik żarówkowy przedstawia dane za pomocą kółka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach. Macierz mierników żarówkowych jest szczególnie przydatna dla wyjścia typu "tablica wyników".

Podtypy mierników

Wybrany typ miernika decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na rozwijanej liście "Typ". Miernik tarczowy nie ma podtypu. Wśród podtypów mierników można wymienić następujące:

- Mierniki słupkowe: Wypełnione i LED. Podtypem domyślnym jest "Wypełniony".
- Mierniki żarówkowe: Trójwymiarowe (3-W) i dwuwymiarowe (2-W). Podtypem domyślnym jest 3-W.






Rozmiary mierników

Są dostępne następujące rozmiary mierników: mały, średni, duży i niestandardowy. Rozmiarem domyślnym jest średni.

Ustawienia widoku mierników w Oracle CRM On Demand Answers

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku mierników dają dostęp do różnych ustawień miernika. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku mierników.

Przycisk w widoku mierników	Opis
-----------------------------	------

Przycisk w widoku mierników	Opis
	Właściwości kanwy mierników. Umożliwia określenie ogólnych właściwości tła, na którym wyświetlany jest miernik.
	Tytuły mierników. Umożliwia określenie tytułu, podtytułu, stopki i stopki podrzędnej dla miernika.
	Zakresy miernika. Umożliwia określenie zakresów przedstawianych na mierniku.
	Dodatkowe właściwości miernika. Umożliwia określenie dodatkowych właściwości miernika, w tym wyglądu elementów miernika, wartości granicznych miernika, znaczników podziałki oraz interakcji, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie miernik.
	Właściwości zaawansowane. Umożliwia określenie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego, w tym sposobu wyświetlania etykiet, łuku tarczy oraz jej grubości.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników w Oracle CRM On Demand Answers

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku mierników.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ miernika niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok mierników w Oracle CRM On Demand Answers

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok mierników, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać "Miernik".
 - Aby edytować istniejący widok mierników, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku mierników.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
- 2 Wybrać w odpowiednich polach miernik, jego rodzaj i rozmiar.
- 3 W przypadku wszystkich typów mierników wybrać z listy rozwijanej "Miary" miarę, która będzie przedstawiana na mierniku.
- 4 W przypadku mierników tarczowych:
 - a Wybrać z listy rozwijanej "Typ znacznika" odpowiednią wskazówkę, np. "Kompas", "Strzałka" lub "Linia".

- b** Aby wybrać kolor wskazówki, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.
- c** Aby dodać następną wskazówkę, nacisnąć przycisk "Dodaj znacznik".
- 5** Za pomocą przycisków znajdujących się w górnej części strony widoku mierników określić dodatkowe ustawienia miernika.
- 6** Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od domyślnego widoku mierników, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".
- 7** Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości tła mierników w widoku mierników

Można określić ogólne ustawienia właściwości tła, na którym miernik jest wyświetlany — na przykład, czy ma być wyświetlany tytuł i czy z każdym miernikiem ma być wyświetlana legenda. Można również określić kolor tła i kolor tytułu, czy mają być wyświetlane krawędzie tła, a także ustalić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Jak ustawić ogólne właściwości tła w widoku mierników

- 1** Nacisnąć przycisk "Właściwości kanwy mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kanwy mierników" wybrać tytuł w następujący sposób:
 - Aby była wyświetlana nazwa pomiaru, nie zaznaczać pola wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.
 - Aby był wyświetlany inny tytuł, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i wpisać tekst tytułu.
 - Aby tytuł nie był wyświetlany w tle, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.
- 3** Aby była wyświetlana legenda, wybrać odpowiednią opcję z listy; aby legenda nie była wyświetlana, wybrać "Brak".

Domyślnie legenda jest położona pod tytułem.
- 4** Aby ustawić kolor tła obszaru, na którym miernik jest wyświetlany, kliknąć pole "Kolor tła" i dokonać wyboru.
- 5** Aby określić kolor tytułu, kliknąć pole "Kolor tekstu" i dokonać wyboru.
- 6** Aby były wyświetlane krawędzie tła, kliknąć pole "Kolor krawędzi" i dokonać wyboru.
- 7** Określić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Odstęp między miernikami jest mierzony w pikselach.
- 8** Nacisnąć przycisk OK.

Następuje odświeżenie widoku mierników. Rozmiar widoku może ulec zmianie, tak aby się zmieściły jego elementy zgodnie z dokonany wybozem.

Dodawanie tytułów i stopok w widoku mierników

Można określić tytuł, tytuł niższego poziomu, stopkę i stopkę podrzędną miernika. Jeśli na kanwie mierników znajduje się kilka mierników, to tytuły i stopki są wyświetlane dla każdego z nich. Tytuły i stopki są elementami opcjonalnymi.

Jak dodać tytuły i stopki w widoku mierników

- 1 Nacisnąć przycisk "Tytuły mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Tytuły mierników" wpisać tekst i nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Podobnie jak w widoku opisowym, można użyć tokena @n w celu dołączenia do tytułu miernika wyników z określonej kolumny. Na przykład @1 umożliwia wstawienie wyników z pierwszej kolumny, a @3 — wyników z trzeciej kolumny. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Dodawanie tekstu opisowego do wyników](#) (zob. "Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników" na stronie 992).

Następuje odświeżenie widoku mierników.

Dodawanie zakresów miernika w widoku mierników

Określając zakresy miernika, określa się minimalną i maksymalną wartość poszczególnych zakresów, a także kolor, jakim dany zakres będzie przedstawiany na mierniku — np. zielony dla przedziału akceptowanego, żółty dla ostrzeżenia i czerwony dla stanu krytycznego.

Zakresy miernika można ustawiać na wartość statyczną, na nazwę kolumny miary lub na wynik zapytania SQL.

Jak ustawić zakres miernika w widoku mierników?

- 1 Nacisnąć przycisk "Zakresy miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Zakresy miernika" wykonać następujące czynności:
 - a Wpisać nazwę opisową zakresu.
 - b Aby ustawić minimalną i maksymalną wartość zakresu miernika, nacisnąć przycisk "Właściwości" i dokonać odpowiedniego wyboru w oknie dialogowym "Opcje zaawansowane".
 - c Aby wybrać kolor zakresu, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.
- 3 Nacisnąć przycisk OK.

Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie dodatkowych właściwości miernika w widoku mierników

Dodatkowe właściwości miernika obejmują wygląd elementów miernika, właściwości elementów skali (takich jak wartości graniczne miernika i znaczniki podziałki) oraz interakcję, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie na mierniku. Właściwości te określa się w oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika".

Ustawienia określające wygląd miernika są dostępne na karcie "Wygląd". Za ich pomocą można określić:

- Czy etykiety danych mają być pokazywane.
Etykiety danych mogą być zawsze wyświetlane, mogą się pojawiać tylko wtedy, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na elemencie miernika, oraz mogą nie być nigdy wyświetlane.
- Kolor tła miernika, kolor tekstu w obrębie miernika oraz krawędzie miernika.
- Wysokość i szerokość miernika, podawane w pikselach.

Ustawienia określające właściwości skali są dostępne na karcie "Skala". Za ich pomocą można określić:

- Domyślne lub własne wartości graniczne miernika.
- Liczbę znaczników głównych i podrzędnych podziałki.

Ustawienia określające interakcję użytkownika z miernikiem są dostępne na karcie "Interakcja". Można wybrać:

- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza nawigację z poziomu miernika.

Można także ustawić dodatkowe właściwości miernika typu słupkowego, klikając na jego ikonie.

Jak określić dodatkowe właściwości w widoku mierników?

- 1 Nacisnąć przycisk "Dodatkowe właściwości miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika" wybrać odpowiednie ustawienia na kartach "Wygląd", "Skala" i "Interakcja".
- 3 Nacisnąć przycisk OK.
Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego

Za pomocą zaawansowanych właściwości można określić, czy mają być wyświetlane etykiety skali i jakie wartości powinny być na nich pokazywane, ustawić kąt łuku tarczy oraz wybrać jej grubość.

Dla etykiet skali są dostępne następujące opcje:

- Procent podsumowania
- Wartość faktyczna

Łuk tarczy jest podawany w stopniach. Na przykład dla wartości 360 uzyskuje się miernik tarczowy, którego tarczą jest pełne koło.

Grubość tarczy jest podawana w pikselach. Dla większych wartości miernik staje się grubszy, lecz się zmniejsza jego wewnętrzny obwód. Podając bardzo duże (w odniesieniu do rozmiaru miernika) grubości tarczy, można doprowadzić do zniekształcenia miernika i dlatego jest to niezalecane.

Jak określić zaawansowane właściwości tarczy miernika tarczowego

- 1 Nacisnąć przycisk "Opcje zaawansowane" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości specyficzne dla typu tarczowego" dokonać wyboru sposobu wyświetlania etykiet.
Aby wyłączyć wyświetlanie etykiet skali, wybrać opcję " Brak".
- 3 Aby określić kąt łuku tarczy i grubość tarczy, wybrać daną opcję i wpisać odpowiednie wartości.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.
Następuje odświeżenie widoku mierników.

Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników

Widok filtrów służy do pokazywania filtrów zastosowanych do raportu. Informacje o dodawaniu filtrów do raportu są dostępne pod hasłem [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 919).

Jak dodać lub zmodyfikować widok filtrów

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok filtrów, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Aktywne filtry".
 - Aby edytować istniejący widok filtrów, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" w widoku filtrów.W obszarze roboczym zostanie pokazany widok filtrów.
- 2 Po zakończeniu nacisnąć przycisk "OK".
- 3 Zapisać raport.

Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników

W widoku tekstu statycznego można dodawać i edytować tekst znacznikowy pojawiający wraz z wynikami. Można dodać instrukcje (znaczniki) wstawiające sformatowany tekst, formanty Active-X, skrypty Javy, pliki

dźwiękowe, animacje, znaki firmowe, zmienne itd. Tekst znacznikowy może zawierać wszystko, co obsługuje używana przeglądarka.

W tej części przedstawiono procedury dodawania i modyfikowania widoku tekstu statycznego oraz zamieszczono kilka przykładów tekstu statycznego.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tekstu statycznego

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tekst statyczny".
 - Aby edytować istniejący widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku tekstu statycznego.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok tekstu statycznego.

- 2 Wprowadzić w polu tekstowym kod znacznikowy.

Aby tekst pogrubić, pochylić lub podkreślić, nacisnąć odpowiedni przycisk w celu wstawienia początkowego i końcowego znacznika HTML, po czym wpisać między tymi znacznikami swój tekst (albo najpierw zaznaczyć tekst, a następnie nacisnąć przycisk formatowania).

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

W poniższej tabeli zamieszczono kilka przykładów wraz z ich opisem.

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
Tekst HTML	<p>Wkleić lub wpisać odpowiedni kod HTML (lub sformatowany tekst) w polu tekstowym. Można także posługiwać się przyciskami znaczników HTML. Na podstawie formatu wprowadzanego tekstu mogą zostać użyte znaczniki formatujące tekst. Na przykład można:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ustawić rozmiar i kolor czcionki: <code>Tekst czerwony</code> ■ Aby połączyć znaczniki w celu uzyskania dodatkowych efektów, należy użyć kodu: <code>Tekst czerwony pogrubiony</code>
Obiekt Active-X	Obiekt Active-X musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Obiekt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <code><object...></code> i końcowego znacznika <code></object></code> .
Skrypt JavaScript lub	Skrypt musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
VBScript	<p>używaną przeglądarkę. Skrypt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <code><script...></code> i końcowego znacznika <code></script></code>.</p>
Dźwięk	<p>Trzeba znać lokalizację pliku dźwiękowego. Jeśli plik dźwiękowy jest używany w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.</p> <p>Aby dodać dźwięk, należy użyć znacznika HTML <code><EMBED></code> w następującym formacie:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> to lokalizacja i nazwa pliku dźwiękowego. <p>Aby dodać plik dźwiękowy znajdujący się na lokalnym dysku twardym, należy użyć kodu HTML:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Aby dodać ten sam plik dźwiękowy znajdujący się we współużytkowanej lokalizacji na serwerze internetowym firmy, należy użyć kodu HTML:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Grafika tła	<p>W poniższym przykładzie jest użyty skrypt JavaScript.</p> <p>Trzeba znać lokalizację pliku z grafiką, która ma być użyta jako tło. Jeśli grafika jest używana w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym lub w serwisie internetowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.</p> <p>Jeśli grafika znajduje się we współużytkowanym folderze plików pulpitu informacyjnego, to można by użyć przykładowego kodu HTML:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://nasz_serwer_www.firma.com/graphics/"NazwaGraf iki";</script></pre> <p>gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NazwaGrafiki</i> to nazwa pliku, np. <i>cegly.gif</i> lub <i>piasek.jpg</i>.

- 1 Aby do czcionki użytej w widoku tekstu statycznego zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".
- 2 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.
- 3 Po zakończeniu nacisnąć przycisk "OK".
- 4 Zapisać raport.

Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy

Widok legendy służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w raporcie, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.

Na przykład w raporcie może być stosowane formatowanie warunkowe, przy którym elementy o stanie krytycznym są wyświetlane na czerwono, a elementy wymagające zwrócenia uwagi są wyświetlane na żółto. Można dodać legendę z tekstem wyjaśniającym znaczenie kolorów oraz z nazwami opisowymi podsumowującymi właściwą czynność. Za pomocą formatowania kosmetycznego można dopasować kolor tła tekstu do kolorów formatowania warunkowego.

Jak dodać lub zmodyfikować widok legendy

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok legendy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Legenda".
 - Aby edytować istniejący widok legendy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku legendy.W obszarze roboczym zostanie pokazany widok legendy.
- 2 W polu "Podpisy" wybrać miejsce wyświetlania podpisów.
Dostępne opcje to "Po prawej", "Po lewej" i "Brak". Opcję "Brak" należy wybrać, jeśli podpisy nie mają być wyświetlane.
- 3 W polu "Pozycje legendy w wierszu" wybrać liczbę pozycji legendy, które mają być wyświetlane w każdym wierszu.
- 4 (Opcjonalne) Wpisać tytuł legendy, np. "Legenda".
- 5 W pierwszym polu tekstowym "Nazwa opisowa" wpisać znaczenie warunku, na przykład "Wymaga natychmiastowej uwagi".
- 6 W pierwszym polu tekstowym "Przykładowy tekst" wpisać pierwszy warunek, który ma być dokumentowany, na przykład "Krytyczne".

Do określenia koloru tła (np. czerwonego) można użyć wspólnego okna dialogowego dla formatowania kosmetycznego. Wprowadzanie tekstu nie jest wymagane. Można tu, jeśli trzeba, ustawić kolor tła.

- 7 Aby dodać następny podpis, nacisnąć przycisk "Dodaj pozycję".
- 8 Po zakończeniu dodawania podpisów nacisnąć przycisk "OK".
- 9 Zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach

Za pomocą widoku selektora kolumn można zezwolić użytkownikom na dynamiczną zmianę kolumn uwzględnianych w raporcie. Do każdej kolumny danego raportu można dołączyć jeden selektor kolumn, a do każdego selektora można dołączyć wiele kolumn (atrybutów).

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora kolumn

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor kolumn".
 - Aby edytować istniejący widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora kolumn.
- W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
- 2 Dla każdej kolumny, dla której ma się pojawiać selektor kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Włącz".
 - 3 Wpisać treść etykiet poszczególnych selektorów i wybrać położenie etykiety.

UWAGA: Jeśli treść etykiety nie zostanie wpisana, to użytkownicy wyświetlający wyniki nie zobaczą żadnej etykiety na selektorze.
 - 4 Jeśli wyniki mają być odświeżane, gdy tylko użytkownik wybierze nową kolumnę z selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Automatycznie odśwież po wybraniu nowej kolumny". Jeśli to pole wyboru zostanie wyczyszczone, to obok selektorów kolumn będzie wyświetlany przycisk "Wykonaj", który trzeba nacisnąć, aby wyświetlić nowe wyniki.
 - 5 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
 - 6 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
 - 7 Aby przenieść lub edytować widok selektora kolumn (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.

- Aby zmienić wygląd widoku selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".
Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
- Aby usunąć widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Usuń widok".

8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków

Widok selektora widoków służy do umożliwienia wybrania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony w raporcie, przyjmie postać listy rozwijanej, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru konkretnego widoku.

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora widoków?

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor widoków".
 - Aby edytować istniejący widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora widoków.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok selektora widoków.

- 2** (Opcjonalne) Wpisać nazwę opisową selektora widoków i określić, gdzie ma być ona wyświetlana względem selektora widoków.
- 3** Wybrać widoki uwzględniane w widoku selektora widoków.
 - Wybrać widoki z pola "Dostępne widoki" i przenieść je do pola "Dołączone widoki".
 - W polu "Dołączone widoki" zaznaczyć widok i nacisnąć przycisk "Zmień nazwę", aby zmienić nazwę widoku.

UWAGA: Wybranie widoku "Brak" powoduje wyświetlanie samego selektora.

- 4** Aby zobaczyć podgląd widoku selektora widoków, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 5** Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 6** Aby przenieść lub edytować widok selektora widoków (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby sformatować wygląd widoku selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".
Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
- Aby skasować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Kasuj widok".

7 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych

Widok wykresu lejkowego służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości oraz poziomy za pomocą kolorów. Zazwyczaj wykresy lejkowe są używane do graficznego przedstawiania danych związanych z etapami procesu, takich jak kwota potencjalnego przychodu na poszczególnych etapach sprzedaży.

Wykresy lejkowe dobrze się nadają do porównywania wartości docelowych z wartościami faktycznymi, gdy wartość docelowa istotnie się zmniejsza lub zwiększa na poszczególnych etapach, jak to ma miejsce np. w przypadku potoku "Pipeline" sprzedaży. Klikając na jednym z kolorowych obszarów, można drążyć do bardziej szczegółowych informacji.

Na wykresach lejkowych poszczególne progi sygnalizują procent wartości docelowej, a kolory dają wizualne informacje o etapach:

- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej minimalnej wartości progowej, mają kolor czerwony.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor żółty.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada powyżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor zielony.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu lejkowego

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Wykres lejkowy".
 - Aby edytować istniejący widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku wykresu lejkowego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku wykresu lejkowego.

- 2** Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te i opcje są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku wykresu lejkowego	Opis
Tytuł wykresu	Tytuł wyświetlany na górze wykresu.
Etap	Przedstawiany etap, wybierany z rozwijanej listy.
Wartość faktyczna	Wartość faktyczna dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa	Wartość docelowa dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa tylko dla ostatniego etapu	Określa, czy wartość docelowa powinna być wyświetlana dla każdego czy tylko dla ostatniego etapu.
Współczynnik wymagany do osiągnięcia celu	Określa współczynniki wymagane do osiągnięcia celów.
Minimalna wartość progowa	Określa minimalną wartość progową. Wartości mniejsze niż minimalna wartość progowa będą wyświetlane na czerwono. Wartości zawarte w przedziale między minimalną a maksymalną wartością progową będą wyświetlane na żółto.
Maksymalna wartość progowa	Określa maksymalną wartość progową. Wartości większe niż maksymalna wartość progowa będą wyświetlane na zielono.
Rozmiar	Określa rozmiar.
Wymuszenie standardowego kształtu i jednakowych szerokości etapów	Sygnalizuje, czy Oracle CRM On Demand Answers automatycznie wymusza dla wykresu standardowy kształt i jednakowe szerokości etapów.
Interakcja	Określa poziom dozwolonej interakcji z wykresu. Dostępne opcje to "Brak", "Drażnienie" i "Nawigacja".

- 3 Aby zobaczyć podgląd widoku wykresu lejkowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 4 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 5 Aby przenieść lub edytować widok wykresu lejkowego (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby zmienić wygląd widoku wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" odnoszący się do danego widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" odnoszący się do danego widoku.
- Aby usunąć widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Usuń widok" odnoszący się do danego widoku.

6 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników

Widok narracyjny służy do dodawania jednego lub większej liczby akapitów tekstu, który ma się pojawiać wraz z raportami. Tekst narracyjny jest przydatny do podawania informacji, takich jak kontekst, tekst wyjaśniający czy rozszerzony opis. W widoku narracyjnym można:

- Napisać zdanie zawierające elementy zastępcze, odpowiadające kolumnom wyniku.
- Określić sposób rozdziału wierszy.
- Używać przycisków formatowania służących do pogrubiania, pochylania i podkreślania tekstu oraz do wstawiania znaczników podziału wiersza.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do czcionek widoku narracyjnego lub zaimportować formatowanie z uprzednio zapisanego widoku.

Przykładowe wykorzystanie widoku tekstu narracyjnego

Użytkownik tworzy raport, dla którego w drugiej kolumnie zbioru wyników jest zwracana nazwa regionu. Użytkownik chce, aby widok narracyjny być wyświetlany w postaci pokazanej w poniższym przykładzie, z tekstem wprowadzającym i poszczególnymi regionami wyświetlanymi w osobnych wierszach:

Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:

Region wschodni

Region zachodni

W poniższej tabeli zamieszczono i opisano wpisy dokonane przez użytkownika w widoku narracyjnym.

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
Wprowadzenie	[b] Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:[/b][br][br]	Wpis ten stanowi wprowadzenie stosowane w widoku narracyjnym. Tekst jest sformatowany tak, aby był wyświetlany czcionką pogrubioną; po tekście tym występują dwa znaczniki podziału wiersza. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Wprowadzenie" i naciska przycisk pogrubienia tekstu (B) w celu wstawienia znaczników HTML obejmujących pogrubiany tekst. Użytkownik wpisuje między znacznikami następujący tekst: Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
		regionu. Dotyczy następujących regionów: Następnie użytkownik naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Tekst narracyjny	@2	Wpis wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z drugiej kolumny (nazwa regionu). Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Tekst narracyjny" i wpisuje znaki @2.
Separator wierszy	[br]	Wpis ten wprowadza nowy wiersz tekstu narracyjnego. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Separator wierszy" i naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Zakończenie	[br][b] Koniec raportu "Sprzedaż wg regionu"[/b]	Wpis ten dołącza określony tekst do tekstu narracyjnego, podobnie jak "Wprowadzenie".

Znaki zarezerwowane w widoku narracyjnym

W widoku narracyjnym następujące znaki są znakami zarezerwowanymi:

- @ @ (znak "at", chyba że użyty jako element zastępczy kolumny w polu tekstowym "Tekst narracyjny")
- [(lewy nawias)
-] (prawy nawias)
- ' (apostrof)
- \ (ukośnik odwrotny)

UWAGA: Aby wstawić znak zarezerwowany, należy poprzedzić go ukośnikiem odwrotnym (\), będącym znakiem sterującym. Na przykład, aby zamieścić w tekście narracyjnym ukośnik odwrotny, należy wpisać \.

Dodawanie lub modyfikowanie widoku narracyjnego

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu skonstruowania widoku narracyjnego.

W polach tekstowych "Wprowadzenie", "Tekst narracyjny" i "Zakończenie" można się posługiwać przyciskami formatowania w celu pogrubienia, pochylenia lub podkreślenia tekstu.

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

Jak dodać lub zmodyfikować widok narracyjny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok opisowy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Opisowe".
 - Aby edytować istniejący widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku narracyjnego.

- 2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku narracyjnego	Komentarz
Wprowadzenie	Stanowi wprowadzenie do właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym początku.
Tekst narracyjny	Tekst narracyjny, który będzie się pojawiał dla poszczególnych wierszy wyników. Do wstawiania wyników z określonej kolumny należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 — z trzeciej kolumny.
Separator wierszy	Określa znacznik separatora wierszy. Aby użyć separatora innego niż domyślny w danym formacie, należy wpisać odpowiedni separator w polu tekstowym "Separator wierszy".
Zakończenie	Stanowi zakończenie właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym końcu.

- 3 Aby do czcionki, użytej w widoku narracyjnym, zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".
- 4 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.
- 5 Aby zobaczyć podgląd widoku opisowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 6 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 7 Aby przenieść lub edytować widok opisowy (lub inny, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby sformatować wygląd widoku opisowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
- Aby skasować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.

8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych

W widoku przewijanego paska informacyjnego wyniki raportu są przedstawiane w formie ruchomego neonu (wyniki przewijają się przez stronę). Można dostosować rozmiar obszaru przewijania, szybkość i kierunek przewijania wyników oraz inne ustawienia wyświetlania.

UWAGA: Jeśli używana przeglądarka internetowa nie obsługuje ruchomego tekstu, to wyniki będą wyświetlane, lecz nie będą się przewijać na stronie.

Jak dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego, wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie opcję "Pasek informacyjny".
 - Aby edytować istniejący widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku paska informacyjnego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku paska informacyjnego.

- 2** Aby wygenerować ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól, nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne".

OSTRZEŻENIE: Jeśli użytkownik naciśnie przycisk "Ustaw domyślne" po podaniu wartości w innych polach, to wartości te zostaną usunięte.

- 3** Aby wyczyścić wszystkie pola, kliknąć na łączu "Wyczyść pola".

UWAGA: Po wyczyszczeniu wszystkich pól można nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne", aby przywrócić ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól.

- 4** Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Działanie	<p>Określa, w jaki sposób wyniki się przemieszczają na pasku informacyjnym:</p> <p>Przewijanie. Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, po czym z niej "wychodzą" i znów się powtarzają.</p> <p>Przesuwanie. Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, a gdy dotrą do drugiego jej brzegu, zatrzymują się.</p> <p>Przemiennie. Wyniki odbijają się w przód i wstecz w obrębie paska informacyjnego.</p>
Kierunek	Określa kierunek przemieszczania się wyników na pasku informacyjnym (w lewo, w prawo, w dół lub w górę).
Szerokość	<p>Określa szerokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent szerokości strony.</p> <p>Na przykład wartość 200 oznacza szerokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą szerokości strony.</p>
Wysokość	<p>Określa wysokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent wysokości strony.</p> <p>Na przykład wartość 200 oznacza wysokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą wysokości strony.</p>
Tekst początkowy	<p>Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na początku każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML.</p> <p>Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Format wierszy	<p>Określa kod HTML, który ma być użyty do formatowania wierszy wyników.</p> <p>Aby dołączyć wyniki z określonej kolumny, należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 — z trzeciej</p>

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
	kolumny.
Separator wierszy	Określa znak rozdzielający poszczególne wiersze.
Separator kolumn	Określa znak rozdzielający poszczególne kolumny. Jest używane, gdy pole "Format wierszy" jest puste, co powoduje wyświetlanie wszystkich kolumn.
Tekst końcowy	<p>Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na końcu każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML.</p> <p>Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

UWAGA: Niektóre z tych pól są wstępnie wypełnione kodem HTML zapewniającym początkowe formatowanie. Edytując te teksty, należy uważać, aby została zachowana poprawność pierwotnego kodu HTML. Usuając kod HTML z jednego z tych pól, powinno się go usunąć również z innych pól, gdyż w przeciwnym razie pasek informacyjny nie będzie poprawnie działał.

5 Aby określić dodatkowe opcje, wykonać następujące czynności:

a Nacisnąć przycisk "Zaawansowane".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowane opcje paska informacyjnego".

b Dokonać wyboru opcji zaawansowanych, po czym nacisnąć przycisk OK.

Opcje zaawansowane są przedstawione w poniższej tabeli.

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Liczba pętli	Określa, ile razy wyniki się przewiną. Domyślnie jest to wartość nieskończona. Trzeba podać liczbę całkowitą.
Wielkość przewijania	Określa liczbę pikseli między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują szybsze, mniej płynne przewijanie.
Opóźnienie przewijania	Określa, ile milisekund upływa między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują wolniejsze przewijanie.
Kolor tła	Określa kolor tła. W zależności od funkcji przeglądarki można wpisać nazwę koloru (np. yellow lub blue) lub użyć kodu koloru w 6-cyfrowym formacie szesnastkowym (np. #AFEEEE dla jasnoturkusowego). W formacie szesnastkowym można ominąć znak kratki.
Dodatkowe atrybuty paska informacyjnego	Inne opcje paska informacyjnego, które używana przeglądarka być może obsługuje, takie jak ALIGN="top middle bottom" (wyrównanie paska informacyjnego do góry, środka lub dołu otaczającego go tekstu). Można także dodać znaczniki HTML dodatkowo modyfikujące wygląd paska informacyjnego.

- 6 Aby zobaczyć podgląd widoku paska informacyjnego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 7 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 8 Aby przenieść lub edytować widok paska informacyjnego (i inne widoki w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby sformatować wygląd widoku paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
 - Aby edytować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
 - Aby skasować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.
- 9 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Ostrzeganie użytkowników o braku danych

Widok braku wyników służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki. Tekst ten może pomóc zrozumieć użytkownikom, dlaczego nie uzyskali żadnych danych.

Jak dodać lub zmodyfikować widok braku wyników

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Brak wyników".
 - Aby edytować istniejący widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok braku wyników.
- 2 Wpisać w polach "Nagłówek" i "Tekst" tekst objaśniający.
- 3 Aby zobaczyć podgląd widoku braku wyników, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 4 Nacisnąć przycisk ""OK"", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 5 Aby przenieść lub edytować widok "Brak wyników" (oraz inne widoki, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby sformatować wygląd widoku "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

 - Aby edytować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.
 - Aby skasować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla widoku.
- 6 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Krok 3: Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne)

Aby umożliwić użytkownikom Oracle CRM On Demand Answers określanie wartości filtrującej przy uruchamianiu raportu, należy dla raportu zdefiniować wykonawczy filtr monitorujący. Filtry monitorujące są przydatne, ponieważ raporty — w zależności od konkretnego użytkownika lub daty uruchomienia raportu — mogą wymagać różnego filtrowania.

Filtr monitorujący różni się od filtra wbudowanego tym, że filtr wbudowany jest konfigurowany podczas definiowania raportu i filtra takiego nie można zmienić bez modyfikacji samego raportu. Na przykład, jeśli dla raportu zostanie zdefiniowany filtr monitorujący "Typ podmiotu", to użytkownik po uruchomieniu raportu zostanie wezwany do wybrania typu podmiotu, który ma zostać wyświetlony. Jeśli zostanie zdefiniowany filtr wbudowany odnoszący się do konkretnego podmiotu (np. "Konkurent"), to filtr taki jest trwale zaprogramowany i użytkownik nie może go zmienić, uruchamiając raport.

Można tworzyć filtry monitorujące na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Aby przejść do strony "Definiowanie filtrów monitorujących", należy utworzyć nową analizę, zgodnie z opisem w sekcji [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774), lub utworzyć istniejącą analizę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Można utworzyć dwa typy filtrów monitorujących:

■ Monitorujący filtr kolumny

Monitorujący filtr kolumny umożliwia ogólne filtrowanie kolumny występującej w raporcie. Może przedstawić wszystkie możliwości wyboru dla danej kolumny lub udostępnić ograniczone możliwości wyboru dla danej kolumny. Na przykład, jeśli w raporcie występuje filtr Region=Wschodni, to wskutek wprowadzenia ograniczenia będzie można dla kolumny "Miasto" wybierać tylko miasta z regionu wschodniego. Zapobiega to wyborowi wzajemnie wykluczających się kryteriów filtrowania, przy których nie uzyskano by żadnych danych.

■ Filtr z monitem graficznym

Filtr z monitem graficznym udostępnia grafikę, na której fragmentach użytkownicy mogą klikać w celu wybrania kryteriów filtrowania raportu. Na przykład w organizacji zajmującej się sprzedażą użytkownicy, aby uzyskać odpowiednie informacje o sprzedaży, mogą klikać na odpowiednich terytoriach prezentowanych na mapie geograficznej bądź na grafice przedstawiającej dany produkt. Użytkownicy, którzy potrafią się posługiwać znacznikiem <map> z języka HTML, mogą sami utworzyć definicję mapy obrazkowej.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers filtry monitorujące nie są widoczne na stronach "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitorujących" i "Przegląd". Filtry monitorujące są wyświetlane podczas podglądu analiz oraz podczas uruchamiania analiz przez użytkowników.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn](#) (na stronie 1000)
- [Dodawanie filtrów z monitem graficznym](#) (na stronie 1003)

Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn

Monitorujący filtr kolumny umożliwia użytkownikom wybieranie wartości w celu filtrowania kolumny występującej w raporcie. Można zdefiniować zakres możliwych wartości filtrujących oraz sposób, w jaki użytkownik wybiera je dla raportu.

Monitorujące filtry kolumn definiuje się na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Jeśli w przypadku raportu jest utworzonych kilka takich filtrów, są one prezentowane użytkownikowi po jednym w kolejności, w jakiej są wymienione — od góry do dołu.

Jak dodać lub zmodyfikować monitorujący filtr kolumny?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" nacisnąć przycisk "Utwórz filtr monitorujący" i wybrać opcję "Monitorujący filtr kolumny".
 - 2 W oknie dialogowym "Właściwości filtra monitorującego" w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę opisową filtra z monitem graficznym.
Nazwa opisowa jest wyświetlana, gdy użytkownik uruchamia raport.
 - 3 W polu "Opis" wpisać opis (opcjonalne).
 - 4 Z rozwijanej listy "Filtr oparty na kolumnie" wybrać tę kolumnę z raportu, na której podstawie będzie wykonywane filtrowanie, po czym wybrać z rozwijanej listy "Operator" odpowiedni operator.
Jeśli to użytkownik ma wybrać odpowiedni operator, wybrać operator "* Monitorowanie użytkownika".
 - 5 Określić, wybierając odpowiednią opcję, w jaki sposób użytkownik powinien wybierać wartości.
Użytkownik może wybierać wartości z rozwijanej listy albo przeglądać możliwości wyboru i wprowadzać je do pola tekstowego.
- UWAGA:** Z rozwijanej listy można wybrać (o ile jest dozwolone) maksymalnie 1000 wartości.
- 6 Aby zezwolić użytkownikowi na wybór tylko jednej wartości dla monitorującego filtra kolumny, zaznaczyć pole wyboru "Tylko jedna wartość".
 - 7 W obszarze "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi" wybrać jedną z następujących opcji:
 - Aby nie pokazywać żadnych wartości, wybrać opcję "Żadna".
Użytkownik będzie musiał wpisać wartość.
 - Aby pokazać wszystkie możliwe wartości, wybrać opcję "Wszystkie wartości".
 - Aby wyświetlić podzbiór wartości, nacisnąć przycisk "Wartości ograniczone filtrem" lub "Wyniki zapytania SQL".

Wartości ograniczone filtrem. Ograniczanie wartości jest przydatne, gdy monit dotyczy kilku kolumn lub gdy wyniki już są filtrowane. Uniemożliwia się wówczas użytkownikowi wybranie takich wartości, przy których nie zostałyby zwrócone żadne dane. Załóżmy na przykład, że w raporcie występuje kolumna "Kraj" i kolumna "Miasto" oraz filtr Kraj=Francja. Wybierając w przypadku filtra kolumny "Miasto" wartości ograniczone, ogranicza się możliwości wyboru wyłącznie do miast we Francji oraz zapobiega się użyciu wzajemnie wykluczających się filtrów, takich jak Kraj=Włochy i Miasto=Paryż. Ograniczenie wartości może wymagać większej ilości czasu przetwarzania monitu w stosunku do pozostałych dwóch opcji.

Wyniki zapytania SQL. Aby ograniczyć wartości do wyników uzyskanych za pomocą instrukcji SQL, należy wybrać opcję "Wyniki zapytania SQL" i wpisać instrukcję SQL w polu tekstowym. W przypadku używania wyników zapytania SQL jako filtra monitorującego mają zastosowanie następujące warunki:

- Nie można utworzyć łańcucha filtrów monitorujących opartych na wynikach zapytań SQL. Jeśli na przykład utworzono dwa filtry monitorujące oparte na zapytaniach SQL, wartości wybrane za pomocą jednego filtra nie wpływają na drugi filtr.

- W przypadku gdy pierwszy filtr monitorujący jest typu "Wyniki zapytania SQL", a drugi jest zwykłym filtrem, wynik działania drugiego filtra jest ograniczony do wyników działania pierwszego, jeśli dla drugiego filtra zaznaczona została opcja "Wartości ograniczone filtrem". W przypadku gdy pierwszy filtr monitorujący jest zwykłym filtrem, a drugi jest typu "Wyniki zapytania SQL", nie można utworzyć łańcucha tych dwóch filtrów.
- Filtry monitorujące inne niż oparte na wynikach zapytania SQL mogą być zawsze łączone w łańcuch, bez względu na kolejność filtrów.
- Maksymalna liczba wartości dostępnych na liście rozwijalnej filtra monitorującego wynosi 1000. Jeśli w wyniku zapytania SQL zwracanych jest więcej niż 1000 rekordów, wyświetlanych jest tylko pierwszych 1000 z nich.

8 Wybrać opcje i ich ustawienia w obszarze "Inne opcje":

- Aby umożliwić użytkownikom ograniczanie opcji filtrowania, należy zaznaczyć pole wyboru "Zezwalaj użytkownikowi na ograniczenie możliwości wyboru". Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, użytkownikom będzie wyświetlana lista wyboru umożliwiająca ograniczenie wyboru za pomocą warunków (takich jak: zaczyna się od, kończy się na i zawiera).

Ograniczone możliwości wyboru pozwalają użytkownikowi zlokalizować wartości używane do filtrowania. Na przykład jeśli filtr obejmuje wszystkie miasta we Francji, to użytkownik może ograniczyć możliwości wyboru do miast, których nazwa zaczyna się literą P.

- Aby zezwolić użytkownikowi na pominięcie tego filtra kolumny, zaznaczyć pole wyboru "Zezwalaj użytkownikowi na pominięcie monitu".

Będzie wówczas wyświetlana opcja "Pomiń monit". Użytkownik będzie mógł ją wybrać, aby pominąć dokonywanie wyboru dla tego filtra.

9 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Monitorujący filtr kolumny zostanie wyświetlony na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących".

10 Aby zobaczyć filtr monitorujący kolumny, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Jak zmodyfikować właściwości monitorującego filtra kolumny

- 1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" w przypadku filtra monitorującego.
- 2 Dokonać zmian w oknie dialogowym "Właściwości filtra monitorującego", a następnie nacisnąć przycisk "OK".

Jak przenieść w dół lub w górę monitorujący filtr kolumny w celu zmiany kolejności jego wykonywania?

- Naciskać przyciski ze strzałkami w górę i w dół, aż filtry zostaną ułożone w odpowiedniej kolejności.

Przyciski ze strzałkami w górę i w dół są wyświetlane tylko wtedy, gdy do analizy dostępny jest więcej niż jeden filtr monitorujący.

Jak usunąć monitorujący filtr kolumny?

- Nacisnąć przycisk "Usuń" w przypadku filtra monitorującego.

Dodawanie filtrów z monitem graficznym

Filtr z monitem graficznym udostępnia grafikę, na której użytkownicy mogą klikać w celu wybrania kryteriów filtrowania raportu. Na przykład użytkownik może kliknąć na produkcie prezentowanym na grafice pokazującej produkty. Wybrany produkt zostanie wówczas użyty do filtrowania raportu. Do utworzenia filtra z monitem graficznym jest potrzebna umiejętność używania znacznika `<map>` z języka HTML (w celu utworzenia definicji mapy obrazkowej).

Filtry z monitami graficznymi są definiowane na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Jeśli dla raportu jest utworzonych kilka takich filtrów, są one wykonywane w kolejności, w jakiej są wymienione na liście — od góry do dołu.

Jak dodać lub zmodyfikować filtr z monitem graficznym?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" nacisnąć przycisk "Utwórz filtr monitorujący" i wybrać opcję "Monit graficzny".
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości filtra z monitem graficznym" w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę opisową filtra z monitem graficznym.
Ta nazwa opisowa będzie wyświetlana po uruchomieniu raportu przez użytkownika. Można w niej stosować znaczniki HTML, takie jak ``, `<center>`, `` i `<table>`.

- 3 W polu "Opis" wpisać opis (opcjonalne).

- 4 W polu "URL grafiki" podać lokalizację i nazwę grafiki.

Jeśli filtr z monitem graficznym ma być używany tylko przez nas, możemy podać lokalizację, do której tylko my mamy dostęp, na przykład `c:\mycomputer\temp\map.gif`. Jeśli filtr z monitem graficznym ma być dostępny dla innych użytkowników, należy podać nazwę zgodnie z konwencją UNC (Universal Naming Convention), na przykład `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`, albo serwis internetowy dostępny dla wszystkich użytkowników, taki jak `http://mycompany.com/imagemap.gif`

- 5 W polu HTML wprowadzić odpowiednie znaczniki `<map>` i dane.

Wymagane są znaczniki HTML `<map>` z elementami `<area>`. W każdym elemencie `<area>` trzeba określić atrybuty `shape=` i `coords=`. Atrybut `alt=` (jeśli zostanie określony) będzie odwzorowywany na tytuł obszaru. Na przykład:

```
<map>
```

```
  <area alt="Górny lewy" shape="rect" coords="0,0,50,50">
```

```
  <area alt="Górny prawy" shape="rect" coords="50,0,100,50">
```

```
  <area alt="Dolny" shape="rect" coords="0,50,100,100">
```

```
</map>
```

- 6** Aby wydobyć informacje o mapie obrazkowej z kodu HTML, kliknąć na łączu "Wydobądź mapę obrazkową z kodu HTML".

Okno dialogowe "Właściwości filtra z monitem graficznym" powiększy się, pokazując tytuły, kształty i współrzędne obszarów wprowadzone w polu HTML.

- Można zmienić wartości w tytule obszaru. Tekst ten jest wyświetlany, gdy użytkownicy przemieszczają wskaźnik myszy po obszarze grafiki.
- Dla każdego z obszarów podać w polu "Kolumna" nazwę kolumny, która zostanie przekazana, gdy użytkownik kliknie na danym obszarze, oraz używaną wartość.

UWAGA: Nazwa kolumny musi być podana jako nazwa w pełni kwalifikowana, tj. w formacie *Tabela.Nazwa_kolumny*.

- Wszelkie nazwy kolumn zawierające spacje należy ująć w cudzysłów. Na przykład:
 - Podmiot."Kraj podmiotu"
 - "Wysłana ilość"

- 7** Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Filtr z monitem graficznym zostanie wyświetlony na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących".

- 8** Aby zobaczyć filtr z monitem graficznym, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Po kliknięciu na obszarze grafiki zostanie wyświetlony filtr utworzony dla tego obszaru. Można kliknąć na łączu "Odśwież", aby zobaczyć uzyskane wyniki. Można zmienić kryteria filtrowania, po czym znów kliknąć na łączu "Odśwież", aby zobaczyć zmiany w wynikach.

Jak zmodyfikować właściwości filtra z monitem graficznym

- 1** Nacisnąć przycisk "Właściwości" filtra monitorującego.
- 2** Wprowadzić zmiany w oknie dialogowym "Właściwości filtra z monitem graficznym" i nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers filtry monitorujące nie są widoczne na stronach "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitorujących" i "Przegląd". Filtry monitorujące są wyświetlane podczas podglądu analiz oraz podczas uruchamiania analiz przez użytkowników.

Krok 4. Przeglądanie raportów

Po zakończeniu tworzenia lub modyfikowania raportu można go przejrzeć na stronie przeglądania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Jak przejrzeć raport?

- W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers kliknąć opcję "Krok 4. Przeglądanie".

Po zakończeniu przeglądania kryteriów raportu, układu itp. można nacisnąć przycisk "Podgląd analizy" w celu wyświetlenia ostatecznej wersji raportu, prezentowanej w oddzielnym oknie.

UWAGA: Aby wyświetlić filtry monitorujące zdefiniowane w raporcie, należy nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Na stronie "Przeglądanie" dostępne są opcje wydrukowania i pobrania raportu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Upublicznianie raportów niestandardowych](#) (na stronie 1005)
- [Kończenie swoich analiz](#) (na stronie 1006)

Upublicznianie raportów niestandardowych

Przed udostępnieniem raportu wszystkim pracownikom trzeba sprawdzić jego zawartość i format; w tym celu należy przeprowadzić test i uzyskać zatwierdzenie ze strony osoby, która wystąpiła o dany raport. Osoba sprawdzająca powinna zwrócić uwagę, czy:

- Raport zawiera wszystkie niezbędne kolumny.
- Kolumny są poprawnie sortowane.
- Filtry poprawnie ograniczają dane.
- Dane na wykresach są prezentowane w przydatny sposób.

Można upubliczniać wszystkie tworzone raporty, tak aby wszyscy pracownicy mogli z nich korzystać. Raporty te pojawiają się w sekcji "Współużytkowane analizy niestandardowe" stron startowych "Raporty" pracowników.

Jak upublicznić raport?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers otworzyć raport.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 5 Wybrać folder, w którym raport ma zostać zapisany.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać raport.

Upublicznienie raportu powoduje, że inni pracownicy firmy mający dostęp do folderu, w którym go zapisano, mogą z tego raportu korzystać. Raport prywatny znajdujący się w folderze "Moje foldery" jest zachowywany, aby można było go w przyszłości uruchomić lub przystosować do analizy dynamicznej.

Kończenie swoich analiz

Po zdefiniowaniu kryteriów, układu i opcjonalnych filtrów monitorujących do użycia w analizie w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers należy ją zapisać.

Jak zakończyć i zapisać analizę?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitorujących" lub "Ocena" nacisnąć przycisk "Zakończ".

- 2 Wybrać folder, w którym raport ma zostać zapisany.

WSKAZÓWKA: Raport należy najpierw zapisać jako prywatny w swoim folderze ("Moje foldery"). Po sprawdzeniu konfiguracji można go zapisać w publicznym folderze współużytkowanym, aby inni mogli go przejrzeć, i skasować z folderu "Mój folder". Raporty zapisywane w folderach współużytkowanych są dostępne przez kliknięcie na łączu "Współużytkowane analizy standardowe" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" na stronie głównej "Raporty" i widoczne dla wszystkich pracowników mających dostęp do folderu, gdzie raport został zapisany.

- 3 Wpisać nazwę raportu.

WSKAZÓWKA: Powinno się stosować spójną konwencję nadawania nazw, znaną wszystkim użytkownikom. Nadając nazwy raportom, należy ponadto unikać stosowania nadmiarowych spacji czy symboli, takich jak apostrofy.

- 4 Podać krótki opis raportu o maksymalnej długości 2000 znaków. Wpisana nazwa i podany opis będą wyświetlone na stronie startowej "Raporty" pracowników dokładnie w takiej postaci, w jakiej zostały tu wprowadzone.

WSKAZÓWKA: Za pomocą opisu warto powiadomić użytkowników, czy raport zawiera dane historyczne czy wprowadzane w czasie rzeczywistym.

- 5 Nacisnąć przycisk OK.

Raport zostanie zapisany i okno "Tworzenie i wyświetlanie analiz" zostanie zamknięte, a zamiast tego zostanie wyświetlona strona "Pierwsze kroki z aplikacją Answers". Raport niestandardowy zostanie zapisany we wskazanym folderze. Można później otworzyć go w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, naciskając przycisk "Otwórz analizę".

Używanie funkcji w analizach

Funkcje SQL umożliwiają wykonywanie różnych obliczeń na wartościach kolumn. W tej części wyjaśniono składnię funkcji obsługiwanych przez aplikację Oracle CRM On Demand Answers oraz wyjaśniono sposoby wyrażania literałów. Dostępne są funkcje agregujące, napisowe, matematyczne, kalendarzowe (data/godzina), konwertujące i systemowe.

Funkcji można używać wszędzie tam, gdzie w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest dozwolone stosowanie formuł lub wyrażeń SQL. Na przykład:

- **Formuły kolumn.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie formuł kolumn](#) (na stronie 939).

- **Formuły filtrów.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 919).
- **Pojemniki.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 919).

Nazwy formuł

W przypadku odwołania w funkcji do kolumny trzeba używać jej wewnętrznej nazwy formuły. Każda kolumna ma dwie różne nazwy:

- *Wyświetlana nazwa* kolumny to nazwa widoczna w sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" (w lewej części strony) pod nazwą określonego folderu. Nazwy te są używane jako domyślne etykiety nagłówków kolumn. Ulegają zmianie w zależności od ustawień językowych użytkownika, a także wskutek zmian nazw pól dokonanych przez administratora Oracle CRM On Demand firmy.
- *Formułowa nazwa* kolumny to stała, wewnętrzna nazwa kolumny. Nazwy te są zawsze podawane po angielsku. Formułowe nazwy składają się z dwóch części rozdzielonych kropką. Pierwsza część odpowiada nazwie folderu, a druga — nazwie kolumny. Jeśli w nazwie folderu lub kolumny występuje spacja, to taka nazwa musi zostać ujęta w cudzysłów prosty. Nazwa folderu, stanowiąca część formułowej nazwy, jest często (lecz nie zawsze) identyczna z wyświetlaną nazwą folderu.

W poniższej tabeli podano przykłady formułowych nazw odpowiadających określonym folderom oraz wyświetlane nazwy kolumn.

Nazwa folderu	Wyświetlana nazwa	Formułowa nazwa
Podmiot	Główny nr telefonu	Account."Phone Number"
Podmiot	Przychody roczne	Account."Annual Revenue"
Data utworzenia	Kwartał/rok obrotowy	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Właściciel	ID użytkownika	Employee."Employee ID"

Ustalanie formułowej nazwy

W celu ustalenia formułowej nazwy kolumny najpierw należy dodać kolumnę do raportu. Następnie należy kliknąć na ikonie [fx] edycji formuły, po czym w wyświetlonym oknie dialogowym kliknąć na karcie "Formuła kolumny". W polu tekstowym "Formuła kolumny" będzie wyświetlana formułowa nazwa kolumny.

WSKAZÓWKA: Klikając na kolumnie na pasku czynności — gdy kursor znajduje się w oknie dialogowym "Formuła kolumny" — wstawia się formułową nazwę kolumny do pola tekstowego (w miejscu, w którym znajduje się kursor), lecz kolumna nie jest dodawana do listy kolumn raportu. Ten sposób można stosować tylko w oknie dialogowym "Formuła kolumny" (nie działa w innych oknach dialogowych, w których można wstawiać wyrażenia SQL).

Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

- [Wyrażanie wartości literałów](#) (na stronie 1008)
- [Funkcje agregacji](#) (na stronie 1009)
- [Funkcje napisowe](#) (na stronie 1020)

- [Funkcje matematyczne](#) (na stronie 1027)
- [Funkcje kalendarzowe data/godzina](#) (na stronie 1034)
- [Funkcje konwertujące](#) (na stronie 1042)
- [Funkcje systemowe](#) (na stronie 1043)

Wyrażanie wartości literałów

Literał to wartość niepusta odpowiadająca danemu typowi danych. Literały są zazwyczaj wartościami stałymi, czyli przyjmowanymi *takimi, jakimi są*, bez ich zmieniania. Wartość literałowa musi być zgodna z typem reprezentowanych danych.

W tej części przedstawiono, w jaki sposób należy wyrażać poszczególne typy literałów w Oracle CRM On Demand Answers.

Literały znakowe

Literał znakowy zawiera znaki, takie jak litery, cyfry i symbole. Aby wyrazić literał znakowy, należy podać tekst ujęty w apostrofy (' '). Liczba znaków zawartych między apostrofami wyznacza długość literału.

Literały data/godzina

Standard SQL 92 definiuje trzy rodzaje literałów data/godzina z definiowanym typem; mają one następujący format:

DATE 'rrrr-mm-dd'

TIME 'hh:mm:ss'

TIMESTAMP 'rrrr-mm-dd hh:mm:ss'

Te formaty są stałe. Aby wyrazić literał data/godzina z definiowanym typem, należy użyć słowa kluczowego DATE, TIME lub TIMESTAMP, po którym występuje napis daty/godziny ujęty w apostrofy. Dla wszystkich elementów niebędących rokiem trzeba podawać dwie cyfry, nawet jeśli wartość będzie jednocyfrowa.

Przykład:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Literały liczbowe

Literał liczbowy reprezentuje wartość liczbowego typu danych. Aby wyrazić literał liczbowy, wystarczy wpisać liczbę.

Literałów liczbowych nie należy ujmować w apostrofy; w takim przypadku literał zostanie wyrażony jako literał znakowy.

Liczba może być poprzedzona znakiem plusa (+) lub minusa (-) w celu zasygnalizowania liczby, odpowiednio, dodatniej lub ujemnej. Liczby mogą zawierać kropkę dziesiętną i cyfry dziesiętne.

Aby wyrazić liczbę zmiennoprzecinkową jako stałą literałową, należy wpisać liczbę, po której występuje litera *E* (duża lub mała), po której występuje albo znak plus (+) sygnalizujący wykładnik dodatni, albo znak minus (-) sygnalizujący wykładnik ujemny. Między liczbą, literą *E* i znakiem wykładnika nie mogą występować żadne spacje.

Przykłady:

52

2.98

-326

12.5E6

Funkcje agregacji

Funkcje agregacji działają na wielu wartościach, tworząc wyniki podsumowujące. Funkcji agregacji nie można używać do tworzenia zagnieżdżonych agregacji w wyrażeniach odnoszących się do kolumn, dla których istnieje domyślna reguła agregacji predefiniowana w Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Oblicza wartość średnią wyrażenia w zbiorze wyników. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

AVG (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowe.

AvgDistinct

Oblicza wartość średnią wszystkich dystynktywnych wartości wyrażenia. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

AVG (DISTINCT wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość

liczbowa.

BottomN

Klasyfikuje n najmniejszych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada najmniejszej wartości liczbowej. Funkcja BOTTOMN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

BOTTOMN (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę ostatnich pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada ostatniej pozycji w klasyfikacji.

UWAGA: Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie BOTTOMN.

Licznik

Oblicza liczbę wierszy zawierających wartość nie-Null wynikającą z wyrażenia. Wyrażeniem zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.

Składnia:

COUNT (wyrażenie)

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

CountDistinct

Dodaje do funkcji COUNT przetwarzanie dystynktywne.

Składnia:

COUNT (DISTINCT wyrażenie)

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

Count (*) (CountStar)

Zlicza liczbę wierszy.

Składnia:

```
COUNT(*)
```

Na przykład, jeśli tabela o nazwie "Fakty" zawiera 200 000 000 wierszy, to następujące zapytanie zwróciłoby wynik:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakty
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza, średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych, średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych itd. Gdy zostanie osiągnięty wiersz n, średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

```
MAVG (wyrażenie_n, liczba_całkowita)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

liczba_całkowita Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Maksimum

Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
MAX (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

Median

Oblicza wartość mediany (wartość środkową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Jeśli jest parzysta liczba wierszy, mediana jest średnią dwóch środkowych wierszy. Ta funkcja zawsze zwraca wartość zmiennoprzecinkową (double).

Składnia:

MEDIAN (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Minimum

Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

MIN (wyrażenie)

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

NTile

Funkcja NTILE ustala klasyfikację wartości z użyciem przedziału określonego przez użytkownika. Zwraca liczby całkowite reprezentujące dowolny zakres klasyfikacji. Inaczej mówiąc, wynikowy posortowany zbiór danych jest dzielony na określoną liczbę grup, z których każda zawiera mniej więcej jednakową liczbę wartości.

Składnia:

NTILE (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita nie-NULL reprezentująca liczbę grup.

Jeśli argument wyrażenie_n nie ma wartości NULL, funkcja zwraca liczbę całkowitą reprezentującą pozycję w raportowanym zakresie.

NTile z *n*=100 zwraca *centyl* (z liczbami z przedziału od 1 do 100, gdzie 100 reprezentuje najwyższe wartości). Wartość ta różni się od uzyskiwanej dla funkcji Percentile z Oracle BI Server, która odpowiada *klasyfikacji procentowej* (percent rank) z SQL 92 i zwraca wartości od 0 do 1.

Percentile

Oblicza klasyfikację procentową dla każdej wartości odpowiadającej argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Zakres klasyfikacji procentowej zawiera się między 0 (pierwszy centyl) a 1 (setny centyl) włącznie.

Funkcja PERCENTILE oblicza centyl na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

PERCENTILE (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Rank

Oblicza klasyfikację poszczególnych wartości odpowiadających argumentowi wyrażenia liczbowego. Największej liczbie jest przypisywana pozycja 1, a każdej kolejnej pozycji jest przypisywana następna liczba całkowita (2, 3, 4, ...). Jeśli jakieś wartości są jednakowe, to jest im przypisywana ta sama pozycja (np. 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7 ...).

Funkcja RANK oblicza klasyfikację na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

RANK (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

StdDev

Funkcja STDDEV zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości. Zawsze zwraca typ zmiennoprzecinkowy (double).

Składnia:

STDDEV([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.

- Jeśli nie zostanie podany żaden z tych argumentów (ustawienie domyślne), będą uwzględniane wszystkie dane.

Są dostępne dwie inne funkcje pokrewne z funkcją STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

STDDEV i STDDEV_SAMP są synonimami.

StdDev_Pop

Zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości, używając obliczeniowego wzoru na wariancję populacji i odchylenie standardowe.

Składnia:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.

Suma

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

SUM (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

SumDistinct

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich dystynktywnych wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

SUM(DISTINCT wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

TopN

Klasyfikuje n największych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada największej wartości liczbowej.

Funkcja TOPN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

TOPN (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę pierwszych pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada pierwszej pozycji w klasyfikacji.

Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie TOPN.

Funkcje agregacji kumulacyjnej

Funkcje agregacji kumulacyjnej są podobne do zwykłych funkcji agregacji pod tym względem, że wejściem jest zbiór wyników. Wynikiem nie jest jednak jedna agregacja dla całego zbioru rekordów, lecz agregacje oparte na napotkanych do danego momentu rekordach.

Opisane są tu funkcje agregacji kumulacyjnej, obsługiwane przez Oracle BI Server.

MAVG

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych w zbiorze wyników, włącznie z wierszem bieżącym.

Składnia:

MAVG (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych. Średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz n, kiedy to średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

MSUM

Oblicza sumę ruchomą (ang. moving sum) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz n, kiedy to suma jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

MSUM (wyrażenie_n, n)

Gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje sumę n ostatnich wierszy danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja MSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	MSUM_3
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00
MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
CZERWIEC	400,00	800,00
LIPIEC	500,00	1200,00
SIERPIEŃ	500,00	1400,00
WRZESIEŃ	500,00	1500,00
PAŹDZIERNIK	300,00	1300,00

LISTOPAD	200,00	1000,00
GRUDZIEŃ	100,00	600,00

RSUM

Oblicza sumę kumulacyjną (ang. running sum) opartą na rekordach napotkanych do danego momentu. Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej.

Składnia:

RSUM (wyrażenie_n)

Gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	RSUM
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00
MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
CZERWIEC	400,00	1200,00
LIPIEC	500,00	1700,00
SIERPIEŃ	500,00	2200,00
WRZESIEŃ	500,00	2700,00
PAŹDZIERNIK	300,00	3000,00
LISTOPAD	200,00	3200,00
GRUDZIEŃ	100,00	3300,00

RCOUNT

W przypadku tej funkcji następuje przyjęcie zbioru rekordów jako wartości wejściowej i ustalenie liczby napotkanych dotychczas rekordów. Wartość ta jest zerowana w przypadku każdej grupy w zapytaniu. Jeśli w przypadku któregoś z kolumn zdefiniowany jest porządek sortowania, funkcja ta nie jest zwiększana w przypadku sąsiadujących ze sobą identycznych wartości sortowanej kolumny. Aby można było uniknąć tego problemu, porządek sortowania nie powinien być zdefiniowany w przypadku żadnej z kolumn włączonych do raportów bądź powinien być zdefiniowany w przypadku wszystkich tych kolumn.

Składnia:

RCOUNT (wyr)

Gdzie:

wyr Wyrażenie o dowolnym typie danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RCOUNT.

MIESIĄC	ZYSK	RCOUNT
MAJ	300,00	2
CZERWIEC	400,00	3
LIPIEC	500,00	4
SIERPIEŃ	500,00	5
WRZESIEŃ	500,00	6
PAŹDZIERNIK	300,00	7

RMAX

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje maksymalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

RMAX (wyrażenie)

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi być typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMAX.

MIESIĄC	ZYSK	RMAX
---------	------	------

STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	200,00
MARZEC	100,00	200,00
KWIECIEŃ	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
CZERWIEC	400,00	400,00
LIPIEC	500,00	500,00
SIERPIEŃ	500,00	500,00
WRZESIEŃ	500,00	500,00
PAŹDZIERNIK	300,00	500,00
LISTOPAD	200,00	500,00
GRUDZIEŃ	100,00	500,00

RMIN

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje minimalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

RMIN (wyrażenie)

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi być typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMIN.

MIESIĄC	ZYSK	RMIN
STYCZEŃ	400,00	400,00
LUTY	200,00	200,00
MARZEC	100,00	100,00
KWIECIEŃ	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
CZERWIEC	400,00	100,00

LIPIEC	500,00	100,00
SIERPIEŃ	500,00	100,00
WRZESIEŃ	500,00	100,00
PAŹDZIERNIK	300,00	100,00
LISTOPAD	200,00	100,00
GRUDZIEŃ	100,00	100,00

Funkcje napisowe

Funkcje napisowe umożliwiają manipulowanie znakami oraz wykonywanie operacji na wartościach napisowych.

ASCII

Przekształca jednoznakowy napis w odpowiadający mu kod ASCII, między 0 a 255.

Składnia:

`ASCII (wyrażenie_znakowe)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest znak ASCII.

Jeśli wynikiem wyrażenia znakowego będzie więcej niż jeden znak, to zostanie zwrócony kod ASCII odpowiadający pierwszemu znakowi.

BIT_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną w bitach. Każdy znak Unicode składa się z dwóch bajtów, czyli z 16 bitów.

Składnia:

`BIT_LENGTH (wyrażenie_znakowe)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

CHAR

Przekształca wartość liczbową z przedziału od 0 do 255 w znak odpowiadający kodowi ASCII wyrażonemu tą liczbą.

Składnia:

`CHAR (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CHAR_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. W długości napisu nie są uwzględniane początkowe ani końcowe znaki puste.

Składnia:

`CHAR_LENGTH (wyrażenie_znakowe)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CONCAT

Istnieją dwie wersje tej funkcji. Pierwsza łączy dwa napisy. Druga służy do połączenia więcej niż dwóch napisów.

Składnia formy 1:

`CONCAT (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Wyrażenia znakowe, których wynikiem są napisy.

Składnia formy 2:

`wyrażenie_napisowe_1 || wyrażenie_napisowe_2 || ... wyrażenie_napisowe_xx`

gdzie:

wyrażenie_napisow Wyrażenia rozdzielone operatorem konkatenacji || (dwie pionowe kreski), których wynikiem są napisy. Pierwszy napis jest łączony z drugim, dając napis przejściowy, który następnie jest łączony z kolejnym napisem itd.

Przykład:

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

Wynik przyjmuje postać podobną do następującej:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Wstawia podany napis w określone miejsce w drugim napisie, zastępując w napisie docelowym określoną liczbę znaków.

Składnia:

```
INSERT (wyrażenie_znakowe_1, n, m, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis, do którego następuje wstawienie.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis wstawiany.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków od początku pierwszego napisu, określająca miejsce, w którym ma zostać wstawiony drugi napis.

m Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione przez cały drugi napis.

LEFT

Zwraca określoną liczbę początkowych znaków napisu (z lewej strony).

Składnia:

```
LEFT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych początkowych znaków napisu (z lewej strony).

LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. Pomijane są wszystkie końcowe znaki puste.

Składnia:

LENGTH (wyrażenie_znakowe)

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

LOCATE

Zwracana jest liczbową pozycja ciągu w obrębie innego ciągu. Jeśli szukany ciąg nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym ciągu, zwrócona zostanie przez funkcję LOCATE wartość 0 (zero). Aby określić początkową pozycję, od której ma zostać rozpoczęte przeszukiwanie, należy użyć funkcji LOCATEN.

Składnia:

LOCATE (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.

LOCATEN

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jest to działanie identyczne z działaniem funkcji LOCATE z tą jednak różnicą, że wyszukiwanie zaczyna się do pozycji określonej przez argument całkowitoliczbowy. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym napisie, funkcja LOCATEN zwróci wartość 0 (zero). Zwracana liczbową pozycja jest ustalana z założeniem, że pierwszy znak w napisie zajmuje pozycję 1 bez względu na wartość argumentu całkowitoliczbowego.

Składnia:

LOCATEN (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2, n)

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

<i>wyrażenie_znakowe_2</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.
<i>n</i>	Dowolna dodatnia (niezerowa) liczba całkowita reprezentująca początkową pozycję, od której napis ma być szukany.

LOWER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

```
LOWER(wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

OCTET_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą oktetów (8 bitów), czyli liczbę bajtów.

Składnia:

```
OCTET_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

POSITION

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony, to zostanie zwrócona wartość 0 (zero).

Składnia:

```
POSITION (wyrażenie_znakowe_1 IN wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis

przeszukiwany.

REPEAT

Powtarza podane wyrażenie *n* razy, gdzie *n* jest dodatnią liczbą całkowitą.

Składnia:

```
REPEAT (wyrażenie_znakowe, n)
```

REPLACE

Zastępuje określone znaki napisu innymi podanymi znakami.

Składnia:

```
REPLACE (wyrażenie_znakowe, wyrażenie_zmieniane, wyrażenie_zastępujące)
```

gdzie:

<i>wyrażenie_znakowe</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis, którego znaki będą zastępowane.
<i>wyrażenie_zmieniane</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki z pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione.
<i>wyrażenie_zastępujące</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki, którymi mają zostać zastąpione znaki w pierwszym napisie.

RIGHT

Zwraca określoną liczbę końcowych znaków napisów (z prawej strony).

Składnia:

```
RIGHT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

<i>wyrażenie_znakowe</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
<i>n</i>	Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych końcowych znaków napisu (z prawej strony).

SPACE

Wstawia spacje.

Składnia:

```
SPACE (liczba_całkowita)
```

gdzie:

liczba_całkowita Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

SUBSTRING

Tworzy nowy napis, zaczynając od określonej pozycji początkowej w napisie pierwotnym.

Składnia:

```
SUBSTRING (wyrażenie_znakowe FROM pozycja_początkowa)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

pozycja_początkowa Dodatnia liczba całkowita określająca początkową pozycję w pierwszym napisie.

Przykład:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Wynik:

```
CDEF
```

TRIM

Usuwa z napisu podane początkowe i/lub końcowe znaki.

Składnia:

```
TRIM (typ 'znak' FROM wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

<i>typ</i>	LEADING	Usuwa z napisu podane początkowe znaki.
	TRAILING	Usuwa z napisu podane końcowe znaki.
	BOTH	Usuwa z napisu podane początkowe i końcowe znaki.
<i>znak</i>		Dowolny znak. Jeśli zostanie on pominięty wraz z apostrofami, zostanie domyślnie użyta spacja.
<i>wyrażenie_znakowe</i>		Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

UWAGA: Składnia TRIM (*wyrażenie_znakowe*) jest także poprawna. Zostają wówczas usuwane wszystkie początkowe i końcowe spacje.

UPPER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

UPPER(*wyrażenie_znakowe*)

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

Funkcje matematyczne

Funkcje matematyczne służą do wykonywania operacji matematycznych.

Abs

Oblicza wartość bezwzględną wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ABS (*wyrażenie_n*)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Acos

Oblicza arcus cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ACOS (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Asin

Oblicza arcus sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ASIN (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Atan

Oblicza arcus tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ATAN (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Atan2

Oblicza arcus tangens z y/x , gdzie y jest pierwszym wyrażeniem liczbowym, a x jest drugim wyrażeniem liczbowym.

Składnia:

ATAN2 (wyrażenie_n_1, wyrażenie_n_2)

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2) Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Ceiling

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej największej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja Ceiling zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

CEILING (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Cos

Oblicza cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

COS (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Cot

Oblicza cotangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

COT (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Degrees

Przekształca wartość wyrażenia z radianów na stopnie.

Składnia:

DEGREES (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość

liczbowa.

Exp

Podnosi wartość e do podanej potęgi

Składnia:

EXP (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Floor

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej najmniejszej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja FLOOR zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

FLOOR (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Log

Oblicza logarytm naturalny z wartości wyrażenia.

Składnia:

LOG (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Log10

Oblicza logarytm dziesiętny z wartości wyrażenia.

Składnia:

LOG10 (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Mod

Dzieli pierwsze wyrażenie liczbowe przez drugie wyrażenie liczbowe i zwraca resztę z ilorazu.

Składnia:

MOD (wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2) Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Pi

Zwraca stałą pi (obwód okręgu podzielony przez jego średnicę).

Składnia:

PI()

Power

Podnosi pierwsze wyrażenie liczbowe do potęgi określonej przez drugie wyrażenie liczbowe.

Składnia:

POWER(wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2) Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Radians

Przekształca wartość wyrażenia ze stopni na radiany.

Składnia:

`RADIANS (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Rand

Zwraca liczbę pseudolosową z przedziału od 0 do 1.

Składnia:

`RAND()`

RandFromSeed

Zwraca liczbę pseudolosową na podstawie podanej wartości inicjalizującej. Dla danej wartości inicjalizującej jest generowany ten sam zbiór liczb losowych.

Składnia:

`RAND (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Round

Zaokrągla wartość wyrażenia liczbowego do n cyfr precyzji.

Składnia:

`ROUND (wyrażenie_n, n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę cyfr precyzji (tj. liczbę miejsc po separatorze dziesiętnym), do której ma nastąpić zaokrąglenie.

Przykład:

`ROUND (12.358,2)`

Zwraca:

12.36

Sign

Zwraca wartość 1, jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego będącego argumentem jest liczba dodatnia; wartość -1, jeśli wynikiem jest liczba ujemna; wartość 0, jeśli wynikiem jest zero.

Składnia:

`SIGN (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Sin

Oblicza sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

`SIN (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Sqrt

Oblicza pierwiastek kwadratowy z wyrażenia będącego argumentem. Wartością wyrażenia liczbowego musi być liczba nieujemna.

Składnia:

`SQRT (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest nieujemna wartość liczbową.

Tan

Oblicza tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

TAN (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Truncate

Przycina liczbę dziesiętną, zwracając określoną liczbę miejsc dziesiętnych.

Składnia:

TRUNCATE (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę zwracanych miejsc dziesiętnych.

Przykład:

TRUNCATE (12.358,2)

Zwraca:

12.35

Funkcje kalendarzowe data/godzina

Funkcje kalendarzowe data/godzina wykonują operacje na danych typu data, godzina oraz data i godzina. (Typ "data i godzina" jest też nazywany "znacznikiem czasu"; stanowi kombinację daty i godziny.)

Wszystkie funkcje związane z datą są zgodne z normą ISO 8601. Dotyczy to szczególnie funkcji typu Week_Of_Year i Week_Of_Quarter, gdzie pierwszym tygodniem roku jest pierwszy pełny tydzień obejmujący czwartek. Szczegółowe informacje o sposobie obliczania funkcji dat zawiera norma ISO 8601.

Current_Date

Zwraca bieżącą datę. Data jest ustalana przez system, w którym działa Oracle CRM On Demand Answers. Wartość nie zawiera składnika godzin.

Składnia:

CURRENT_DATE

Current_Time

Zwraca bieżącą godzinę. Godzina jest ustalana przez system, w którym działa Oracle CRM On Demand Answers. Wartość nie zawiera składnika daty.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

`CURRENT_TIME (n)`

gdzie:

n Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Current_TimeStamp

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Data i godzina są ustalane przez system, w którym działa Oracle CRM On Demand Answers.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

gdzie:

n Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Day_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 92) odpowiadającą dniowi kwartału, w którym przypada podana data.

Składnia:

`DAY_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayName

Zwraca nazwę (po angielsku) dnia tygodnia podanej daty.

Składnia:

DAYNAME (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfMonth

Zwraca liczbę odpowiadającą dniowi miesiąca podanej daty.

Składnia:

DAYOFMONTH (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfWeek

Zwraca liczbę (od 1 do 7) odpowiadającą dniowi tygodnia podanej daty. Liczba 1 odpowiada niedzieli, a liczba 7 — sobocie.

Składnia:

DAYOFWEEK (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfYear

Zwraca liczbę (od 1 do 366) odpowiadającą dniowi roku podanej daty.

Składnia:

DAYOFTYEAR (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Hour

Zwraca liczbę (od 0 do 23) odpowiadającą godzinie podanego czasu. Na przykład 0 odpowiada północy, a 23 — godzinie 11 w nocy.

Składnia:

Hour (wyrażenie_godziny)

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.
y

Minute

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą minucie podanej godziny.

Składnia:

Minute (wyrażenie_godziny)

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.
y

Month

Zwraca liczbę (od 1 do 12) odpowiadającą miesiącowi podanej daty.

Składnia:

Month (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Month_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 3) odpowiadającą miesiącowi kwartału podanej daty.

Składnia:

Month_Of_Quarter (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

MonthName

Zwraca nazwę (po angielsku) miesiąca podanej daty.

Składnia:

`MONTHNAME (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Now

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Funkcja NOW jest odpowiednikiem funkcji CURRENT_TIMESTAMP.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

`NOW ()`

Quarter_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 4) odpowiadającą kwartałowi roku podanej daty.

Składnia:

`QUARTER_OF_YEAR (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Second

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą sekundzie podanej godziny.

Składnia:

`SECOND (wyrażenie_godziny)`

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.
y

TimestampAdd

Funkcja TimestampAdd dodaje określoną liczbę przedziałów czasu do podanej daty i godziny (znacznika czasu). Zwracana jest jedna data i godzina.

Składnia:

TimestampAdd (przedział_czasu, wyrażenie_całkowitoliczbowe, wyrażenie_znacznika_czasu)

gdzie:

<i>przedział_czasu</i>	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: 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>wyrażenie_całkowitolicz bowe</i>	Dowolne wyrażenie dające w wyniku liczbę całkowitą. Określa liczbę dodawanych przedziałów czasu.
<i>wyrażenie_znacznika_cz asu</i>	Znacznik czasu (data i godzina) używany w obliczeniu.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_całkowitoliczbowe o wartości Null lub argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

W najprostszej sytuacji funkcja ta dodaje podaną wartość całkowitoliczbową do odpowiedniego składnika znacznika czasu, opierając się przy tym na podanym przedziale czasu. Dodanie tygodnia powoduje dodanie siedmiu dni, a dodanie kwartału — trzech miesięcy. Ujemna wartość całkowitoliczbowa oznacza odejmowanie (cofanie się w czasie).

Przekroczenie zakresu danego składnika (np. 60 sekund, 24 godzin, 12 miesięcy itd.) wymaga dodania odpowiedniej wartości do następnego składnika. Na przykład w przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "dzień" znacznika czasu funkcja bierze pod uwagę przekroczenie zakresu i uwzględnia liczbę dni w danym miesiącu (dotyczy to także lat przestępnych, gdy luty ma 29 dni).

W przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "miesiąc" znacznika czasu funkcja sprawdza, czy uzyskany znacznik czasu (data i godzina) ma odpowiednią liczbę dni dla składnika "dzień". Na przykład dodanie 1 miesiąca do daty 2000-05-31 nie da w wyniku daty 2000-06-31, ponieważ czerwiec nie ma 31 dni. Funkcja zredukuje składnik "dzień" do ostatniego dnia miesiąca, w tym przykładzie do dnia 2000-06-30.

Podobny problem pojawia się, gdy przedział czasu jest dodawany do składnika "rok" znacznika czasu, w którym składnikiem "miesiąc" jest luty, a składnikiem "dzień" jest 29 (tj. ostatni dzień lutego w roku

przestępnym). Jeśli wynikowy znacznik czasu nie przypada w roku przestępnym, to funkcja zredukuje składnik "dzień" do wartości 28.

Poniżej zamieszczono przykłady użycia funkcji `TimestampAdd`:

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 3 dni do 2000-02-27 14:30:00. Ponieważ rok 2000 jest rokiem przestępnym, zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 7 miesięcy do 1999-07-31 0:0:0. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-02-29 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na zmniejszenie wartości składnika "dzień" do 29, wynikające z tego, że luty jest miesiącem krótszym.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 25 minut do 2000-07-31 23:35:00. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-08-01 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na przekazanie wartości nadmiarowej do składnika "miesiąc".

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Funkcja `TimeStampDiff` zwraca liczbę przedziałów czasu między dwoma znacznikami czasu.

Składnia:

```
TimestampDiff (przedział_czasu, wyrażenie_znacznika_czasu_1, wyrażenie_znacznika_czasu_2)
```

gdzie:

<i>przedział_czasu</i>	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: 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>	Znacznik czasu odejmowany od drugiego znacznika czasu.
<i>timestamp_expression2</i>	Drugi znacznik czasu, od którego jest odejmowany pierwszy znacznik czasu

(wyrażenie_znacznika_czasu_1) w celu ustalenia różnicy.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

Funkcja ta najpierw ustala składnik znacznika czasu odpowiadający podanemu parametrowi przedział_czasu. Na przykład SQL_TSI_DAY odpowiada składnikowi "dzień", a SQL_TSI_MONTH — składnikowi "miesiąc".

Następnie — w celu obliczenia łącznej liczby przedziałów czasu — funkcja zajmuje się składnikami wyższego rzędu z obu znaczników czasu. Na przykład, jeśli podany przedział czasu odpowiada składnikowi "miesiąc", to funkcja oblicza łączną liczbę miesięcy dla każdego ze znaczników czasu, dodając składnik "miesiąc" i pomnożony przez dwanaście składnik "rok".

Na koniec funkcja odejmuje od łącznej liczby przedziałów czasu drugiego znacznika łączną liczbę przedziałów czasu pierwszego znacznika.

Funkcja TimestampDiff zaokrągla wynik do kolejnej liczby całkowitej, gdy ułamkowe przedziały czasu przekraczają granicę przedziału czasu. Na przykład różnica w latach między 1999-12-31 a 2000-01-01 wynosi jeden rok, ponieważ ułamkowy rok odpowiada przejściu z jednego roku do następnego (tj. z 2000 do 1999). Natomiast różnica między 1999-01-01 i 1999-12-31 wynosi zero lat, ponieważ ułamkowy interwał wypada całkowicie w ramach tego samego roku (tj. 1999).

Obliczając różnicę w tygodniach, funkcja oblicza różnicę w dniach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez siedem.

Obliczając różnicę w kwartałach, funkcja oblicza różnicę w miesiącach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez trzy.

Przykład użycia funkcji TimestampDiff i uzyskany wynik

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy różnicy w dniach między znacznikami czasu 1998-07-31 23:35:00 i 2000-04-01 14:24:00. Zwraca wartość 610. Proszę zwrócić uwagę, że przestępny rok 2000 daje jeden dodatkowy dzień.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 13) odpowiadającą tygodniowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Week_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 53) odpowiadającą tygodniowi roku podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Rok

Zwraca rok podanej daty.

Składnia:

```
YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Przykład:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funkcje konwertujące

Funkcje konwertujące przekształcają wartość z jednej postaci na inną.

Cast

Zmienia typ danych wartości (w tym wartości NULL) na inny typ danych. Zmiana taka jest wymagana przed użyciem wartości określonego typu danych w funkcji lub operacji oczekującej innego typu danych.

Składnia:

```
CAST (wyrażenie|NULL AS typ_danych)
```

Obsługiwane typy danych, na które można zmienić typ danych wartości, to:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,  
BIT VARYING
```

W zależności od źródłowego typu danych niektóre typy docelowe nie są obsługiwane. Na przykład, jeśli źródłowym typem danych jest napisowy typ BIT, to docelowym typem danych musi być typ napisowy CHARACTER lub inna wartość typu BIT.

Przykład:

W następującym przykładzie najpierw "Przychód z podmiotu" (Account Revenue) jest zmieniany na INTEGER w celu usunięcia miejsc dziesiętnych, a następnie na CHARACTER, aby można było przeprowadzić konkatenację z literałem znakowym (tekst ' K').

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Testuje, czy wartością wyrażenia będzie Null, a jeśli tak, to przypisuje określoną wartość do wyrażenia.

Składnia:

```
IFNULL (wyrażenie, wartość)
```

ValueOf()

Funkcji VALUEOF można używać w konstruktorze wyrażeń lub w filtrach w celu odwołania się do wartości zmiennej sesyjnej, zdefiniowanej w Oracle CRM On Demand Answers. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zmienne sesyjne](#) (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1047).

Zmienne sesyjne powinny być używane jako argumenty funkcji VALUEOF. Do zmiennych sesyjnych trzeba się odwoływać poprzez ich nazwy.

Przykład:

Użycie wartości zmiennej sesyjnej NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Do zmiennej sesyjnej trzeba się odwoływać za pomocą jej w pełni kwalifikowanej nazwy.

Funkcje systemowe

Funkcje systemowe zwracają wartości powiązane z sesją.

User

Zwraca ID bieżącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Identyfikator ten jest unikatowy dla każdego z użytkowników.

Składnia:

```
USER ( )
```

Operatory

Operatory służą do łączenia elementów wyrażenia w celu utworzenia określonych porównań.

Operator	Funkcja w wyrażeniu
+	Znak dodawania.
-	Znak odejmowania.
*	Znak mnożenia.
/	Znak dzielenia.
	Znaki konkatenacji napisów.
(Nawias otwierający do grupowania operacji.
)	Nawias zamykający do grupowania operacji.
>	Znak większości, sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia.
<	Znak mniejszości, sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia.
=	Znak równości, sygnalizujący tę samą wartość.
<=	Znak "mniejsze niż lub równe" (nie większe niż), sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia lub jej równe.
>=	Znak "większe niż lub równe" (nie mniejsze niż), sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia lub jej równe.
<>	Znak "nie równe", sygnalizujący wartości mniejsze lub większe, ale nie jednakowe.
AND	Łącznik AND, sygnalizujący przecięcie (iloczyn logiczny) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
OR	Łącznik OR sygnalizujący unię (sumę logiczną) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
NOT	Łącznik NOT, sygnalizujący, że warunek ma nie być spełniony.
,	Przecinek, używany do rozdzielania elementów listy.

Instrukcje Case

Instrukcje Case są blokami konstrukcyjnymi wyrażen warunkowych dających różne wyniki dla różnych wartości kolumn.

Case (Switch)

Ta forma instrukcji Case jest także określana jako forma CASE (Lookup). Najpierw jest sprawdzana wartość wyrażenia1, a następnie — wyrażen WHEN. Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z którymkolwiek z wyrażen WHEN, to jest przypisywana wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z więcej niż jednym z wyrażen WHEN, to jest przypisywane wyrażenie THEN występujące z pierwszym zgodnym wyrażeniem.

Jeśli żadne z wyrażen WHEN nie jest zgodne, to jest przypisywana wartość określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (If).

Składnia:

```
CASE wyrażenie1
    WHEN wyrażenie THEN wyrażenie
    {WHEN wyrażenie... THEN wyrażenie...}
    ELSE wyrażenie
END
```

Gdzie:

CASE

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować wyrażenie i jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

WHEN

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

THEN

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

ELSE

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

END

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

```
CASE Score-par
    WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
    WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
```

```
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or worse'

END
```

W powyższym przykładzie instrukcje WHEN muszą obrazować ścisłą równość; warunek WHEN w postaci

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

jest niedozwolony, ponieważ nie można tu stosować operatorów porównania.

Case (If)

Ta forma instrukcji Case oblicza każdy warunek WHEN i, jeśli dany warunek jest spełniony, przypisuje wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli nie jest spełniony żaden z warunków WHEN, to jest przypisywana wartość domyślna określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (Switch).

Składnia:

```
CASE

  WHEN warunek1_żądania THEN wyrażenie1
  {WHEN warunek2_żądania THEN wyrażenie2}
  {WHEN warunek_żądania... THEN wyrażenie...}

  ELSE wyrażenie

END
```

Gdzie:

CASE

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

WHEN

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

THEN

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

ELSE

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

END

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or worse'

END

Forma If instrukcji CASE, w przeciwieństwie do formy Switch, zezwala na stosowanie operatorów porównania w warunkach WHEN; warunek WHEN w postaci

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

jest dozwolony.

Zmienne sesji

W zmiennych sesji przechowywane są predefiniowane wartości dla użytkownika. Są one inicjowane po zalogowaniu się użytkownika do aplikacji Oracle CRM On Demand. Po zainicjowaniu zmienne sesji pozostają niezmienione podczas trwania sesji. Zmienne sesji to wartości prywatne użytkownika, a każda instancja zmiennej sesji może być inicjowana z różnymi wartościami dla różnych użytkowników. Można przywoływać je w następujących obszarach: "Widoki tytułów", "Widoki opisowe", "Filtry kolumn", "Formuły kolumn", "Filtry monitorujące pulpitu informacyjnego" itd.

Najczęstszym zastosowaniem zmiennych sesji jest odwoływanie się do nich w warunkach filtrów kolumn w raportach w celu dynamicznego ograniczenia wyników. Ograniczenie jest oparte na wartości zmiennej sesji, takiej jak bieżący miesiąc i rok obrotowy.

Do zmiennej sesji należy się odwołać za pomocą składni NQ_SESSION.{nazwa zmiennej}. W celu użycia zmiennej w formule kolumny należy się do niej odwołać za pomocą składni VALUEOF(NQ_SESSION.nazwa zmiennej).

CURRENT_DT	Bieżąca data i godzina.
COMPANY_LANG	Domyślny język firmy.
COMPANY_TIMEZONE	Domyślna strefa czasowa firmy.

COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Domyślny kraj firmy.
CURRENT_MONTH	Bieżący miesiąc obrotowy sesji użytkownika. Przyjmuje wartości z zakresu od 1 do 12.
CURRENT_QTR	Bieżący kwartał obrotowy sesji użytkownika. Przyjmuje wartości z zakresu od 1 do 4.
CURRENT_YEAR	Bieżący rok obrotowy sesji użytkownika. Wartość jest liczbą czterocyfrową, na przykład 2011.
DISPLAYNAME	Imię i nazwisko bieżącego użytkownika
LAST_QTR	Poprzedni kwartał.
LAST_QTR_YEAR	Rok przypadający w poprzednim kwartale.
LAST_YEAR	Poprzedni rok.
NEXT_QTR	Następny kwartał.
NEXT_QTR_YEAR	Rok przypadający w następnym kwartale.
NEXT_YEAR	Następny rok.
QAGO	Poprzedni kwartał.
QTR_BEFORE_LAST	Dwa kwartały temu.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Rok przypadający dwa kwartały temu.
REPLUSER	ID logowania użytkownika.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu serwera a domyślnym znacznikiem czasu firmy. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_ALIAS	Alias bieżącego użytkownika.
USER_COMPANY_CURCY	Domyślna waluta firmy.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu użytkownika a domyślnym znacznikiem czasu firmy. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_DEFAULT_CURCY	Domyślna waluta użytkownika.

USER_FISCAL_CALENDAR	Pierwszy miesiąc roku obrotowego użytkownika.
USER_LANG	Domyślny język użytkownika.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu użytkownika a znacznikiem czasu serwera. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_TIMESTAMP	Znacznik czasu użytkownika oparty na strefie czasowej zdefiniowanej w ustawieniach profilu użytkownika. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_TIMEZONE	Opis strefy czasowej zdefiniowanej w profilu użytkownika. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
YAGO	Poprzedni rok.
YEAR_MINUS_THREE	Trzy lata temu.
YEAR_MINUS_TWO	Dwa lata temu.
YEAR_PLUS_TWO	Za dwa lata.

Wydajność raportów — informacje

Wydajność raportów to ważne zagadnienie dla firm posługujących się dużymi ilościami danych i obsługujących wielu użytkowników. Im obszerniejszych i bardziej skomplikowanych raportów potrzebuje firma, tym ważniejsza staje się dla niej wydajność raportów. Wiedza o tym, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand Answers efektywnie kompensuje i przetwarza dane z użyciem buforów i w różnych okresach, pozwala uzyskiwać najwyższą możliwą wydajność w procesie tworzenia raportów.

W tym temacie opisano wbudowany mechanizm buforu, który umożliwia osiągnięcie krótkiego czasu reakcji oraz oczekiwanej wydajności procesu nocnego odświeżania oraz podczas używania raportowanych obszarów zainteresowań zamiast analitycznych obszarów zainteresowań. Więcej informacji o wydajności raportów znajduje się pod hasłem [Optymalizowanie wydajności](#) (zob. "[Optymalizacja wydajności](#)" na stronie 1051).

Buforowanie — informacje

Podczas uruchamiania raportów i zapytań przy użyciu analitycznych obszarów zainteresowań wyniki zapytań są buforowane. Bufor zapytań umożliwia aplikacji Oracle CRM On Demand Answers szybsze odpowiadanie na kolejne zapytania bez konieczności ponownego korzystania z bazy danych. Redukcja ta zapewnia krótszy czas

reakcji na zapytanie. Oprócz tego funkcja ta pozwala oszczędzać zasoby sieciowe i eliminuje konieczność kosztownego przetwarzania bazy danych. Z funkcji buforowania zapytań można korzystać też wtedy, gdy zapytania nie są identyczne. Bufor utworzony przez poprzednie zapytanie może zostać wykorzystany nawet przez podzestaw wcześniej utworzonego zapytania z warunkiem filtrowania lub to samo zapytanie o mniejszej liczbie kolumn. Buforowanie zapytań umożliwia pełny wgląd w dane. Baza danych jest aktualizowana podczas przyrostowego odświeżania, dlatego bufor zapytań jest usuwany i ponownie zapełniany przy obsłudze kolejnych zestawów zapytań.

Buforowanie zapytań jest obsługiwane tylko w przypadku raportów i zapytań wykorzystujących analityczne obszary zainteresowań. Raporty i zapytania przetwarzane w czasie rzeczywistym nie korzystają z buforu zapytań. Jednak zarówno raporty oraz zapytania tworzone w czasie rzeczywistym, jak i historyczne korzystają z buforu serwera WWW. Bufor serwera WWW jest czymś innym niż bufor zapytań obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand Answers. Bufor serwera WWW dla zapytań w czasie rzeczywistym i historycznych istnieje przez przynajmniej 10 minut po utworzeniu lub użyciu, ale jest usuwany po 60 minutach. Niektóre zapytania mogą być usuwane wcześniej niż po 60 minutach, zależnie od liczby wysyłanych zapytań.

Porównanie raportów analitycznych historycznych z raportami tworzonymi w czasie rzeczywistym

Zapytania przetwarzane przy użyciu analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań zostają obsługiwane w stosunkowo krótszym czasie niż zapytania przetwarzane przy użyciu raportowanych obszarów zainteresowań (czasu rzeczywistego). Analityczne obszary zainteresowań korzystają z wyspecjalizowanych hurtowni danych opracowanych i zoptymalizowanych wyłącznie pod kątem tworzenia analiz i raportów. Jednak obszary zainteresowań czasu rzeczywistego korzystają z bazy danych zoptymalizowanej pod kątem obsługi czynności transakcyjnych, w których niewielkie ilości rekordów są odczytywane, zapisywane i aktualizowane w wyjątkowo krótkim czasie. Dlatego gdy używane są obszary zainteresowań czasu rzeczywistego, zapytania konkurują o dostęp do zasobów bazy danych, które muszą również obsługiwać transakcyjne aktualizacje aplikacji Oracle CRM On Demand. Wpływa to na wydajność zarówno aplikacji Oracle CRM On Demand, jak i zapytań czasu rzeczywistego. Ze względu na konieczność obsługi tworzenia raportów z użyciem najbardziej aktualnych danych, obszary zainteresowań czasu rzeczywistego nie mogą korzystać z buforu zapytań, co jeszcze bardziej ogranicza problemy związane z wydajnością obsługi zapytań, nawet w przypadku identycznych zapytań.

Obszary zainteresowań czasu rzeczywistego powinny być używane jedynie wówczas, gdy istotne jest uzyskanie najbardziej aktualnych danych lub gdy historyczne obszary zainteresowań nie spełniają wymagań związanych z tworzeniem raportów.

Wydajność raportów podczas nocnego odświeżania

Na wydajność zapytań w raportach czasu rzeczywistego wpływa proces nocnego odświeżania, ponieważ pobierane w związku z zapytaniem dane są również odczytywane przez proces nocnego odświeżania w celu zapełnienia hurtowni danych sterującej historycznymi obszarami zainteresowań. Nie dotyczy to jednak wydajności historycznych zapytań na potrzeby raportów, ponieważ zapis chwilowego stanu hurtowni danych jest pobierany na początku procesu nocnego odświeżania, a użytkownicy są kierowani do jej kopii. Po zakończeniu nocnego odświeżania użytkownicy są automatycznie przekierowywani do odświeżonej hurtowni danych. Z punktu widzenia użytkowników nie jest to dostrzegalne.

Optymalizacja wydajności

Podczas każdego dostępu do raportu czy analizy dane są pobierane z bazy danych, przetwarzane przez serwer raportowania i wyświetlane na stronie. Im bardziej złożona analiza, tym więcej czasu zajmuje wykonanie zapytania w bazie danych w celu pobrania i przedstawienia danych. Ten temat zawiera wskazówki umożliwiające tworzenie raportów, które będą wyświetlane możliwie szybko.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Przejrzeć wstępnie utworzone raporty dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te raporty mogą spełnić większość potrzeb związanych z raportowaniem.
- Przeprowadzić kursy szkoleniowe.
- Zebrać wymagania dotyczące raportowania i uzyskać ich zatwierdzenie od udziałowców.
- Sprawdzić ustawienia przeglądarki w celu upewnienia się, że klient przeglądarki jest prawidłowo skonfigurowany pod kątem wydajności.
- Zapoznać się z zagadnieniem wydajności raportów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Wydajność raportów — informacje](#) (na stronie 1049).

Obszary zainteresowań - informacje

W zależności od potrzeb biznesowych i dotyczących raportowania można korzystać z dwóch typów obszarów zainteresowań.

Z analitycznych obszarów zainteresowań należy korzystać zawsze, gdy jest możliwe utworzenie raportów. Te obszary zainteresowań zostały utworzone przy użyciu specjalnej hurtowni danych, którą dostosowano w celu uzyskiwania lepszej wydajności zapytań. Hurtownia danych używana w analitycznych obszarach zainteresowań jest odświeżana codziennie, a wyniki raportów przygotowanych za pomocą tych obszarów są wyświetlane szybciej niż w przypadku raportowanych obszarów zainteresowań, nawet przy dużych i złożonych zapytaniach.

Raportowane obszary zainteresowań są tworzone przy użyciu tej samej bazy danych, w której są wykonywane wszystkie inne transakcje użytkowników aplikacji. Dlatego współzawodniczą one z aplikacją w korzystaniu z tych samych zasobów, zależnie od tego, kiedy dane są pobierane do raportów.

Wskazówki dotyczące korzystania z raportowanego obszaru zainteresowań

Korzystając z raportowanego obszaru zainteresowań, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli to możliwe, należy używać pól z folderów adresu (rozszerzonych).
- Jeśli to możliwe, należy ograniczyć używanie następujących elementów:
 - Niestandardowe pola listy wyboru.
 - Pola z dowolnego folderu "Właściciel". Zamiast nich należy używać pola "Właściciel".
 - Pola z folderu "Główna osoba kontaktowa" znajdującego się w folderze "Podmiot".
 - Funkcje CAST w przypadku pól daty lub daty/godziny.
 - Pola "Podmiot nadrzędny", "Ostatnio zmodyfikowane przez", "Utworzone przez" i "Kierownik".
 - Pola z folderów dotyczących dat, na przykład folderów "Data utworzenia" i "Data zamknięcia".

Chociaż te foldery zapewniają wygodny sposób grupowania atrybutów daty (tydzień, miesiąc, kwartał lub rok), korzystanie z nich powoduje, że zapytania są bardziej złożone, co wpływa na wydajność raportów. Zamiast tego w miarę możliwości należy używać pól daty i daty/godziny z folderu głównego typu rekordu. Zamiast pola z folderu "Data zamknięcia" można na przykład utworzyć obszar zainteresowań "Możliwość" i wybrać pole "Data zamknięcia" z folderu "Możliwości".

Wskazówki dotyczące poprawiania wydajności

Korzystanie z poniższych wskazówek umożliwia poprawę wydajności:

Stopniowe tworzenie raportów

Wykonać następujące czynności:

- Rozpocząć od małego raportu i testować go podczas tworzenia. Początkowo uwzględnić kilka pól i sprawdzić je przed dodaniem większej liczby kolumn.
- Przetestować filtry w celu określenia najlepszej kolejności ich używania.

Różne sekwencje mogą zwiększać lub zmniejszać wydajność, ale można to ustalić tylko metodą prób i błędów.

Ograniczyć korzystanie z typów rekordów, które są powiązane z różnymi polami lub kolumnami

Postępować zgodnie z następującymi wskazówkami:

- **Kolumny.** Wybranie do analizy kolumn z więcej niż jednego typu rekordu zwiększa złożoność zapytania o dane. Może to wpłynąć na szybkość wyświetlania wyników. Należy to wziąć pod uwagę przy włączaniu do raportu pól z różnych typów rekordów.
- **Selektory kolumn.** Wszystkie selektory kolumn powinny pochodzić z tego samego typu rekordu. Jeśli to możliwe, należy nie używać selektora kolumn, który dotyczy innego typu rekordu.
- **Filtry monitorujące.** Pola odniesienia wszystkich filtrów monitorujących powinny pochodzić z folderu tego samego typu rekordu.

Korzystanie z pól indeksowanych

Wykonać następujące czynności:

- Należy używać pól indeksowanych do filtrowania danych w raportach czasu rzeczywistego. Pola indeksowane są zoptymalizowane, więc wyniki raportu są wyświetlane szybciej.
- Konfigurując dane, należy brać pod uwagę plany na przyszłość, aby odpowiednie dane były przechowywane w polach indeksowanych.

Postępowanie zgodnie z tymi wskazówkami pozwala na przygotowanie raportów z zastosowaniem pól indeksowanych w możliwie najlepszych miejscach. Liczba indeksowanych pól niestandardowych w aplikacji Oracle CRM On Demand jest ograniczona, różna w zależności od typu pola i typu rekordu.

Ograniczenie hierarchii organizacyjnej do pięciu poziomów

Im wyżej w hierarchii organizacyjnej znajduje się użytkownik, tym więcej danych jest zwracanych i tym wolniej działa raport. Dlatego należy ograniczyć hierarchię do maksymalnie pięciu poziomów.

Korzystanie z filtrów

Korzystanie z filtrów powoduje ograniczenie ilości danych zwracanych w przypadku dostępu do analiz. Filtrowanie może zwiększyć szybkość działania raportów.

- Zastosowanie filtrów powinno być pierwszym krokiem tworzenia raportu. Jeśli firma ma dużo danych, nie należy uruchamiać podglądu raportu przed zastosowaniem filtrów.
- Priorytetowe znaczenie w przypadku filtrowania ma sterujący typ rekordu. Jeśli na przykład używany jest obszar zainteresowań "Działania", filtr powinien dotyczyć typu rekordu "Działania".
- Najpierw należy zastosować filtry najbardziej restrykcyjne, a następnie (po przeprowadzeniu prób) w razie potrzeby zmniejszyć ograniczenia.

Dodając filtry, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli filtr odnosi się do kolumny zawierającej formułę CASE, może on niekorzystnie wpłynąć na wydajność raportowania, w zależności od formuły i związanego z nią wymaganego przetwarzania. W przypadku filtrowania pola z instrukcją CASE lub inną formułą należy sprawdzić wpływ filtra na wydajność raportowania.
- Przed użyciem formuły CASE należy zadać sobie następujące pytania:
 - Czy ta klasyfikacja może być wykonywana w aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu funkcji procesu Workflow?
 - Czy kod klasyfikacji będzie się pojawiał w innych raportach? Jeśli tak, należy rozważyć utworzenie nowej kolumny i procesu Workflow w celu jej wypełnienia.
- Raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty, może działać szybciej niż podobny raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty i godziny, ponieważ wszystkie pola tego typu wymagają przekształcania stref czasowych, co wpływa na wydajność raportowania. Dlatego w miarę możliwości należy filtrować niestandardowe pola daty zamiast niestandardowych pól daty i godziny.
- Warto unikać klauzuli OR odnoszącej się do różnych typów rekordów lub kolumn (na przykład: SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Wysoki' OR Account.Industry = 'Medyczne'). Zamiast tego należy:
 - Usunąć klauzulę OR i przeprowadzić dalszą klasyfikację w tabeli przestawnej.
 - Podzielić raport na kilka mniejszych raportów, a ich wyniki scalić przy użyciu analiz łączonych.

Wskazówki dotyczące definiowania filtrów monitorujących

Filtry monitorujące w raportach można zdefiniować w kroku 3 na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Filtry monitorujące umożliwiają użytkownikom mającym dostęp do ukończonych raportów przeprowadzenie selekcji w celu ograniczenia ilości danych w raporcie. W przypadku uruchomienia raportu, w którym zastosowano filtry monitorujące, na szybkość uzyskania wyników przez użytkownika wpływają czas przetwarzania filtra monitorującego i czas przetwarzania raportu.

W przypadku dodawania filtrów monitorujących do raportu należy wykonać następujące czynności:

- Ograniczyć liczbę filtrów monitorujących używanych w raporcie.

- Unikać używania obrazów o dużej rozdzielczości w przypadku filtrów z monitami graficznymi. Zaleca się, aby w raportach nie używać obrazów o rozdzielczości przekraczającej 100 DPI (punktów na cal). Najlepszą wydajność można uzyskać, jeśli są używane obrazy o rozdzielczości 50 DPI lub niższej.
- Definiując filtry monitorujące w menu "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi", należy wybrać opcję "Brak" lub "Wszystkie wartości", co pozwoli uzyskać największą wydajność. Należy unikać używania opcji "Wartości ograniczone filtrem". Ta opcja powoduje ograniczenie możliwych do wybrania wartości filtra monitorującego, które są wyświetlane w raporcie. Ograniczenie to jest oparte na innych filtrach i filtrach monitorujących stosowanych w raporcie. Jeśli raport zawiera duże ilości danych, ta opcja można zmniejszyć wydajność raportowania.

Podejmując decyzję o wyborze opcji "Brak", "Wszystkie wartości" lub "Wartości ograniczone filtrem", należy znaleźć złoty środek między wymaganym poziomem wydajności raportowania i optymalnym przedstawieniem użytkownikom wartości możliwych do wybrania.

Łączy umożliwiające przejście do szczegółów raportów

Zamiast tworzenia raportu zawierającego długą listę tabel i wykresów, należy wykonać następujące czynności:

- Zaprojektować raport początkowy pokazujący informacje podsumowujące lub trendy i umożliwić użytkownikom drążenie w dół do szczegółów.
- Utworzyć raporty zawierające bardziej szczegółowe informacje przez ukierunkowanie danych z raportu początkowego. Następnie do raportu zbiorczego dodać łączy umożliwiające drążenie w dół.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z tabelami.

Jak powiązać raporty z tabelami

- 1 Kliknąć na ikonie "Formatuj kolumnę", aby otworzyć okno dialogowe "Właściwości kolumny".
- 2 Kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 3 Z listy rozwijanej "Typ interakcji wartości" wybrać opcję "Nawigacja".
- 4 W polu "Przejdź do innej analizy" wybrać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie, a następnie nacisnąć przycisk OK.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z wykresami.

Jak powiązać raporty z wykresami

- 1 Na stronie "Wykres - edycja" kliknąć na ikonie "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" (pod paskiem tytułu "Analiza: Raport" w lewej części strony).
- 2 Kliknąć na karcie "Interakcja".
- 3 Wybrać opcję "Nawigacja" i wyszukać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie z poziomu wykresu.

Ograniczenie liczby operacji na zbiorach

Funkcje zaawansowane umożliwiają łączenie zapytań. Następnie na tych zapytaniach można wykonywać operacje na zbiorach, takie jak suma logiczna, części wspólna lub inne czynności łączenia w celu utworzenia ostatecznego raportu. Im więcej połączonych wyników zapytań, tym dłużej trwa przetwarzanie w celu uzyskania ostatecznego raportu. Aby przyspieszyć przetwarzanie, należy ograniczyć liczbę operacji na zbiorach do maksymalnie trzech.

Zrozumiały kod HTML i jednoznaczne opisy

Korzystając z kodu HTML w połączeniu z kodem SQL, należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, że kod HTML jest zrozumiały i precyzyjny, a także nie zawiera niepotrzebnych znaczników lub nadmiarowych informacji.
- Upewnić się, że opisy są zrozumiałe i precyzyjne oraz nie zawierają niepotrzebnych instrukcji.

Dzięki precyzyjnym opisom sprawniej działa określone formatowanie i występuje mniej problemów z wydajnością.

Usuwanie kolumn w tabelach przestawnych

Tabele przestawne umożliwiają wyświetlenie raportu w postaci wielu widoków bez zapisywania wielu raportów, ale mogą też wpływać na wydajność. Ilekroć to możliwe, należy usuwać z kryteriów raportu (w kroku 1 "Definiowanie kryteriów") kolumny, które same w sobie nie są używane w tabeli przestawnej.

Korzystanie z wykresu przestawnych wyników

Ilekroć to możliwe, w tabeli przestawnej wymagającej wykresu należy używać opcji "Wykres przestawnych wyników" zamiast tworzenia oddzielnego widoku wykresu. Duża liczba wykresów w raporcie może zwiększać liczbę operacji przetwarzania, ponieważ każdy wykres musi zostać utworzony indywidualnie w aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie jednocześnie z tabelą przestawną.

Zapewnienie skalowalności raportów

Raporty mogą dobrze działać podczas testów przed zaimportowaniem wszystkich danych produkcyjnych. Zwiększony wolumen danych po zaimportowaniu danych produkcyjnych może jednak negatywnie wpłynąć na wydajność raportowania. W trakcie procesu wdrażania aplikacji Oracle CRM On Demand należy zapewnić sobie czas na ponowne przetestowanie raportów i ich dostosowanie po zaimportowaniu wszystkich danych produkcyjnych.

Używanie w filtrach zoptymalizowanych pól ze słowami "kod" i "UTC"

Wymiary wielu raportowanych obszarów zainteresowań zawierają specjalne pola, zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Chociaż raportowane wyniki będą takie same w przypadku użycia pola zoptymalizowanego i niezoptymalizowanego, zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola niezoptymalizowanego. Stosowanie tych pól w warunkach filtra redukuje

złączenia tabel i pozwala uniknąć przekształcania daty i godziny w oparciu o strefę czasową firmy użytkownika.

Uwaga: W przypadku tych zoptymalizowanych pól możliwe jest wykorzystanie wersji przetłumaczonej we wszystkich dostępnych językach, jednak pola te nie obsługują funkcji zmiany nazwy typu rekordu.

Aby określić, czy w przypadku danego raportowanego obszaru zainteresowań dostępne są zoptymalizowane pola filtrowania, należy zapoznać się z informacjami dotyczącymi tego obszaru w pomocy dostępnej w trybie online, wyszukując hasła *Zoptymalizowane pola filtrowania*.

15 Pulpity informacyjne

Na stronie startowej "Pulpity informacyjne" jest wyświetlana lista pulpitów informacyjnych dostępnych dla bieżącego użytkownika. Pulpity informacyjne mogą wyświetlać zapisane zlecenia, obrazy, wykresy, tabele, tekst z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers i łączyć do witryn internetowych i dokumentów. *Pulpit informacyjny* obejmuje jedną lub wiele stron, które są wyświetlane jako karty wzdłuż górnej krawędzi okna pulpitu informacyjnego.

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera wbudowane pulpity informacyjne. Ponadto użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi", mogą tworzyć interaktywne pulpity informacyjne zapewniające dostosowane widoki informacji firmowych i zewnętrznych. Jeśli rola użytkownika zawiera to uprawnienie, można używać edytora pulpitu informacyjnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers w celu dodawania zawartości do interaktywnego pulpitu informacyjnego przez jej przeciąganie z okienka wyboru i upuszczanie na stronie układu pulpitu informacyjnego. Strona układu składa się z kolumn wyrównujących zawartość, a każda kolumna zawiera sekcje, w których zawartość jest przechowywana. O wyglądzie pulpitu informacyjnego, np. kolorach tła i rozmiarze tekstu, decydują style. Użytkownik może również zmieniać wygląd pulpitu informacyjnego za pomocą okna dialogowego formatowania kosmetycznego.

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitów informacyjnych, dostarczanych wraz z Oracle CRM On Demand.

Interaktywne pulpity informacyjne mogą zawierać trzy typy zawartości:

- Obiekty pulpitu informacyjnego
- Zawartość, która jest zapisywana w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand
- Widoki folderów w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand

Ograniczenia obowiązujące podczas tworzenia lub wyświetlania pulpitów informacyjnych

Podczas tworzenia i wyświetlania interaktywnych pulpitów informacyjnych należy mieć na względzie następujące ograniczenia:

- Użytkownik tworzący lub edytujący interaktywny pulpit informacyjny może dodawać do niego wszelkie raporty, do których ma dostęp.

Raporty są przechowywane w folderach, a prawa dostępu do tych folderów zależą od ról użytkowników. Uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" pozwala na tworzenie i edytowanie interaktywnych pulpitów informacyjnych. Nie obejmuje ono uprawnień "Zarządzanie raportami niestandardowymi", które daje pełny dostęp do wszystkich podfolderów raportów i raportów w folderze współużytkowanym w całej firmie. Więcej informacji o widoczności folderów jest dostępnych w tematach [Raporty](#) (na stronie 747) i [Konfigurowanie widoczności dla użytkownika w odniesieniu do współużytkowanych folderów raportów](#) (zob. "Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika" na stronie 764).

- Raporty dodawane do interaktywnych pulpitów informacyjnych mogą nie być widoczne dla wszystkich użytkowników w firmie. Dostęp do raportów zależy od roli użytkownika.
Jeśli rola użytkownika nie pozwala mu na wyświetlanie pewnego raportu na pulpicie informacyjnym, zamiast tego raportu jest wyświetlany komunikat o błędzie.
- Jeśli raport zostanie skasowany po jego dodaniu do pulpitu informacyjnego, użytkownik edytujący dany pulpit informacyjny widzi znak wykrzyknika (!) obok nazwy raportu w edytorze pulpitu informacyjnego. Przy próbie wyświetlenia takiego raportu pojawia się komunikat o błędzie.
- Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w aplikacji Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych odnoszących się do nowego kalendarza.

W poniższej tabeli opisano terminy używane w edytorze pulpitu informacyjnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Termin	Definicja
Kolumny	Kolumny służą do wyrównywania zawartości na pulpicie informacyjnym. W sekcjach kolumn przechowywana jest zawartość. Na stronie pulpitu informacyjnego można utworzyć dowolną liczbę kolumn. Każda nowo utworzona strona pulpitu informacyjnego automatycznie zawiera jedną pustą kolumnę z jedną pustą sekcją. Kolumny używane na pulpitach informacyjnych nie są powiązane z kolumnami używanymi w raportach.
Obiekty pulpitu informacyjnego	Obiekty pulpitu informacyjnego to elementy, które są używane tylko na pulpicie informacyjnym. Przykłady obiektów pulpitu informacyjnego to sekcje, w których jest przechowywana zawartość, i łącza nawigacji.
Foldery	Foldery to struktury organizacyjne przechowujące zawartość zapisaną w katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand, takie jak zlecenia utworzone za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Folder przypomina katalog systemu UNIX czy folder systemu Microsoft Windows.
Strony	Strony zawierają kolumny i sekcje, w których jest przechowywana zawartość pulpitu informacyjnego. Każdy pulpit informacyjny ma przynajmniej jedną stronę. W edytorze pulpitu informacyjnego strony są wyświetlane jako karty wzdłuż górnej krawędzi okna pulpitu informacyjnego. Do porządkowania zawartości można używać wielu stron. Przykładowo można użyć następujących stron: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jedna strona do zapisywania wyników z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, używana codziennie. ■ Jedna strona zawierająca łącza do witryn internetowych dostawców. ■ Jedna strona zawierająca łącza do sieci intranetowej firmy.
Wyniki	Wyniki, zwane również raportami, to dane wyjściowe zwracane przez serwer Oracle CRM On Demand. Wyniki spełniają kryteria określone przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Domyślny format wyświetlania wyników na pulpicie informacyjnym to tabela. Wyniki można również

Termin	Definicja
	wyświetlać w innych formatach, np. jako wykresy. Wyniki można przeglądać i analizować, zapisywać i drukować oraz pobierać do arkuszy kalkulacyjnych.
Sekcje	Sekcje są wyświetlane w kolumnach w układzie pulpitu informacyjnego. Znajduje się w nich zawartość przeciągnięta z okienka wyboru. Służą do porządkowania zawartości w kolumnie.
Style	Style określają sposób formatowania wyświetlanych pulpitów informacyjnych i wyników, np. kolory tekstu i łączny, rodzaj i rozmiar czcionki, obramowania w tabelach, kolory i atrybuty wykresów itp. Style są zorganizowane w foldery, które zawierają kaskadowe arkusze stylów (pliki z rozszerzeniem .css), obrazy i szablony wykresów. Podczas formatowania wyników w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można zastępować niektóre elementy arkuszy stylów, takie jak obramowania tabel i rozmiar tekstu.
Katalog prezentacji	<p>W katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand jest przechowywana zawartość utworzona za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Typy zawartości przechowywanej w katalogu prezentacji są następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zlecenia utworzone przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtry stosowane do wyników ■ Informacje o pulpitach informacyjnych

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie pulpitami informacyjnymi](#) (na stronie 1059)
- [Raporty](#) (na stronie 747)

Zarządzanie pulpitami informacyjnymi

Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi", może używać edytora pulpitów informacyjnych (dostępny w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers) do tworzenia i edytowania interaktywnych pulpitów informacyjnych. Zarządzać pulpitami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1060)
- [Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1062)
- [Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1062)
- [Zmianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1074)
- [Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1075)

- [Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1076)
- [Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1075)
- [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1079)
- [Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1082)
- [Wyświetlanie pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1083)
- [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1083)
- [Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 779)
- [Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań](#) (na stronie 1084)

Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych

Opisano tu, jak utworzyć nowy interaktywny pulpit informacyjny.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak utworzyć interaktywny pulpit informacyjny

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Na stronie "Pulpit informacyjny", kliknąć na łączu "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".
- 3 Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" nacisnąć przycisk "Nowy pulpit informacyjny".
- 4 Na stronie "Pulpit informacyjny - edycja" wpisać nazwę i opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
Zostanie ponownie wyświetlona strona "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi"
- 5 Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" kliknąć na łączu "Projekt" pulpitu informacyjnego, który został utworzony.

W osobnym oknie, niezależnym od innych stron Oracle CRM On Demand, zostanie otwarty edytor pulpitu informacyjnego. Na górze strony będzie widoczna nazwa nowego pulpitu informacyjnego.

UWAGA: Nowo utworzony pulpit informacyjny zawiera tylko jedną pustą stronę. Na pulpitach informacyjnych, które zawierają tylko jedną stronę, nazwa strony nie jest wyświetlana na zakładce karty na górze pulpitu informacyjnego. Nazwy stron pulpitu informacyjnego są wyświetlane na górze pulpitu informacyjnego tylko wtedy, gdy zawiera on więcej niż jedną stronę.

UWAGA: Maksymalna liczba pulpitów informacyjnych wyświetlanych w menu rozwijanym "Pulpity informacyjne" wynosi 199. W przypadku utworzenia większej liczby pulpitów informacyjnych nie będzie można uzyskać do nich dostępu za pomocą menu rozwijanego "Pulpity informacyjne".

Po utworzeniu pulpitu informacyjnego można dodać do niego zawartość. Informacje, jak zarządzać zawartością pulpitu informacyjnego, jak decydować o jego wyglądzie oraz jak dodawać strony do pulpitu informacyjnego, są dostępne pod hasłami:

- [Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1062)
- [Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1062)
- [Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1076)
- [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1079)

Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego

Korzystając z dostępnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers edytora pulpitu informacyjnego, można dodawać zawartość do interaktywnych pulpitów informacyjnych. Można także decydować o wyglądzie pulpitów informacyjnych, zmieniać nazwy obiektów występujących na pulpicie oraz te obiekty usuwać.

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitów informacyjnych, dostarczanych wraz z Oracle CRM On Demand.

Opisano tu, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego w celu pracy nad istniejącym pulpitem. Informacje, jak utworzyć nowy pulpit informacyjny, są dostępne pod hasłem [Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1060).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Na stronie "Pulpit informacyjny", kliknąć na łączy "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".
- 3 Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" w menu poziomym rekordu dla pulpitu informacyjnego, który ma być edytowany, wybrać opcję "Projekt".

Edytor pulpitu informacyjnego, dostępny z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, jest otwierany w osobnym oknie, niezależnym od innych stron Oracle CRM On Demand.

W następującej procedurze wyjaśniono, jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego, która będzie edytowana.

Jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego

UWAGA: Jeśli pracowaliśmy nad inną stroną pulpitu informacyjnego, to wyniku tej czynności zostaną zapisane wszystkie dokonane zmiany.

- Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" wybrać z rozwijanej listy "Strona" (znajdującej się obok nazwy pulpitu informacyjnego) tę stronę, która będzie edytowana.

Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych

Do interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać strony.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak dodać stronę do interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejsć do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Dodaj stronę pulpitu informacyjnego" (znajdujący się w górnej części strony):



- 3 Wpisać nazwę i opis strony pulpitu informacyjnego.

- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Na pulpicie informacyjnym pojawi się nowa strona.

UWAGA: Jeśli pulpit informacyjny zawiera tylko jedną stronę, to jej nazwa nie pojawi się na zakładce karty. Karty pojawiają się tylko wtedy, gdy pulpit informacyjny zawiera więcej niż jedną stronę — umożliwiając łatwe przechodzenie między stronami.

Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

W poniższych tematach opisano sposoby dodawania i wyświetlania zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego.

UWAGA: Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

- [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061)
- [Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1062)
- [Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1063)
- [Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1065)
- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej](#) (na stronie 1066)

- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych](#) (na stronie 1067)
- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji](#) (na stronie 1070)
- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji](#) (na stronie 1070)
- [Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1071)
- [Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów pulpitu informacyjnego](#) (zob. "[Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego](#)" na stronie 1072)
- [Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1073)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące interaktywnych pulpitów informacyjnych są zawarte w następujących tematach:

- [Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1060)
- [Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1074)
- [Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1075)
- [Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1076)
- [Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1075)
- [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1079)
- [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1083)

Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wyjaśniono tu, jak określać wygląd stron pulpitu informacyjnego za pomocą edytora pulpitu informacyjnego. Więcej informacji, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Praca z kolumnami na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Kolumny są używane do wyrównania zawartości na pulpicie informacyjnym — faktyczna zawartość znajduje się w sekcjach w obrębie kolumn. Można dodawać i usuwać kolumny, a także określać ich szerokość w pikselach lub w procentach rozmiaru strony pulpitu informacyjnego. Kolumny można również łączyć.

Jeśli na stronie pulpitu informacyjnego występuje więcej niż jedna kolumna, to można wprowadzić podział kolumn w celu rozmieszczenia ich na stronie. (Nie można zmienić położenia kolumn, przeciągając je myszą.) Na przykład, jeśli na stronie znajdują się obok siebie dwie kolumny, to podział prawej kolumny spowoduje, że zostanie ona przeniesiona pod pierwszą kolumnę i obie kolumny będą się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio, gdy sąsiadowały. Jeśli obok siebie znajdują się trzy kolumny, to podział kolumny środkowej spowoduje, że dwie zewnętrzne kolumny zostaną przeniesione pod pierwszą kolumnę, a pierwsza kolumna będzie się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio przez pierwsze dwie kolumny.

Jak dodać nową kolumnę

- Nacisnąć przycisk "Dodaj kolumnę" znajdujący się w górnej części strony "Edytor pulpitu informacyjnego".



Kolumna zostanie dodana do strony pulpitu informacyjnego.

Jak ustawić szerokość kolumny

- 1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" i wybrać opcję "Właściwości kolumny".
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć łącze "Dodatkowe opcje formatowania".
- 3 W sekcji "Dodatkowe opcje formatowania" określić szerokość kolumny:
 - Aby podać szerokość w pikselach, wpisać ich liczbę, na przykład 200.
 - Aby określić szerokość jako procent szerokości strony pulpitu informacyjnego, użyć znaku %, na przykład 20%.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Jak wprowadzić podział kolumny

- Nacisnąć przycisk "Właściwości", wybrać polecenie "Wstaw podział kolumny", a następnie wybrać odpowiedni typ podziału.

Ponowne wybranie polecenia "Wstaw podział kolumny" powoduje przywrócenie poprzedniego układu kolumn.

Dodawanie sekcji do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Do przechowywania zawartości w obrębie kolumn są używane sekcje. Sekcje są domyślnie wyrównywane w pionie. Do kolumny można przeciągnąć dowolną liczbę sekcji.

Jeśli do kolumny zostanie przeciągnięta zawartość, a uprzednio nie dodano przeznaczonej na nią sekcji, to sekcja zostanie utworzona automatycznie.

Jeśli sekcja zostanie przeciągnięta z jednej kolumny do innej, to operacja ta obejmie także zawartość sekcji.

Jak dodać sekcję do kolumny

- Przeciągnąć z okienka wyboru (z obszaru "Obiekty pulpitu informacyjnego") obiekt "Seksja" do kolumny.
Gdy wskaźnik myszy znajdzie się w odpowiednim miejscu w kolumnie, w którym można "upuścić" sekcję, kolumna zostanie wyróżniona.

Wyświetlanie sekcji w poziomie na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Domyślnie sekcje są wyrównywane w pionie.

Jak wyrównać sekcje w poziomie

- Nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji, po czym wybrać opcję "Wyrównanie w poziomie".

Zapisywanie zmian dokonanych na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Dokonywane zmiany można zapisywać w dowolnej chwili.

Jak zapisać zmiany dokonane na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wykonać jedną z następujących czynności:

- Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- Opuścić w edytorze pulpitu informacyjnego edytowaną stronę.

Na przykład zmiany zostaną zapisane, gdy użytkownik doda nową stronę, przystąpi do edytowania innej strony, zacznie zmieniać właściwości pulpitu informacyjnego lub modyfikować filtr monitorujący, filtr zwykły lub raport.

Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Można spowodować, aby cała sekcja pulpitu informacyjnego i jej zawartość pojawiały się warunkowo, w zależności od wyników zwróconych dla konkretnego raportu Oracle CRM On Demand Answers. Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1083).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi".

Jak spowodować warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji zawierającej zawartość, po czym wybrać opcję "Nawigacja kierowana".
- 3 W oknie dialogowym "Właściwości nawigacji kierowanej" określić opcje oraz wybrać raport z katalogu prezentacji.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej

Łączy nawigacji kierowanej mogą być statyczne lub warunkowe. Łączy statyczne są zawsze wyświetlane. Łączy warunkowe pojawiają się, gdy wyniki spełniają określone kryteria. Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji o nawigacji kierowanej jest dostępnych pod hasłem [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1083).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać łączy nawigacji kierowanej

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łączy nawigacji kierowanej" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.
- 3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" łączy.
- 4 W oknie dialogowym "Właściwości łączy nawigacji kierowanej" wykonać następujące czynności:
 - Jeśli łączy ma być łączem warunkowym, wybrać ustawienie "Tak" w przypadku opcji "Odniesienie źródła zlecenia", a następnie określić źródło zlecenia.
 - Określić właściwości łączy.

UWAGA: Dla adresów URL trzeba podać pełną ścieżkę.
- 5 Nacisnąć przycisk OK.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych

Do pulpitu informacyjnego można dodawać łączy tekstowe i graficzne oraz można określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na łączy. Na przykład może nastąpić przekierowanie do innego serwisu internetowego lub do innego pulpitu informacyjnego, otwarcie dokumentu, uruchomienie aplikacji lub wykonanie innej czynności obsługiwanej przez przeglądarkę. Można także dodać sam tekst lub samą grafikę bez jakichkolwiek łączy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać łączy tekstowe lub graficzne

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łączy" lub "Grafika" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.

3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" obiektu.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości łączy" lub "Właściwości grafiki".

4 Określić opcje:

- Dla łączy tekstowego wpisać w polu "Nazwa opisowa" odpowiedni tekst.
- Dla łączy graficznego podać w polu "Grafika" lokalizację i nazwę pliku z grafiką.

Określić lokalizację jako adres URL. Na przykład:

```
http://imageserver/MyImage.gif  
/DashboardFiles/image.gif
```

Jeśli grafika nie znajduje się na serwerze lokalnym, to w adresie URL musi występować prefiks `http://`. Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.

Jeśli jest potrzebna nazwa opisowa grafiki, wpisać ją w polu "Nazwa opisowa", po czym z rozwijanej listy "Układ" wybrać położenie nazwy opisowej względem grafiki.

5 Określić, co się ma zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na tekście lub grafice:

- Aby — po kliknięciu przez użytkownika na łączy lub grafice — pojawiał się raport lub pulpit informacyjny, określić cel jako "Raport" lub "Pulpit informacyjny", po czym nacisnąć przycisk "Przeglądaj" w celu wybrania właściwego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- Aby była wykonywana inna czynność (taka jak otwarcie serwisu internetowego, dokumentu lub programu), określić cel w postaci adresu URL i wpisać pełną ścieżkę w polu występującym po opcjach "Miejsce docelowe". W obszarze "Cel" wybrać, czy cel ma się pojawiać w istniejącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie.

Łącze definiuje się jak każdy inny adres URL (Uniform Resource Locator), który może być interpretowany przez przeglądarkę. Adres URL mogą prowadzić do serwisów internetowych, dokumentów, grafik, serwisów FTP, grup dyskusyjnych itd. Przykładem poprawnych (w zależności od używanej przeglądarki) adresów URL są:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Więcej informacji o typach wewnętrznej i zewnętrznej zawartości, do której mogą prowadzić łącza, zamieszczono w znajdującej się poniżej tabeli.

UWAGA: Administrator firmy może utworzyć wirtualny katalog na serwerze prezentacji, przeznaczony na współużytkowane dokumenty i nazwany `\DashboardFiles`, który jest odwzorowywany na katalog sieciowy o tej samej nazwie. Użytkownicy mający odpowiednie uprawnienia będą wówczas mogli publikować pliki w tym folderze i odwoływać się do nich nie za pomocą w pełni kwalifikowanych nazw udziałów sieciowych, lecz za pomocą nazw względnych, na przykład `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` zamiast `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

WSKAZÓWKA: Informacje zawarte w tej wskazówce mają zastosowanie bez względu na to, czy miejsce docelowe ma być wyświetlane w bieżącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie. Dla każdej czynności, z wyjątkiem wysyłania poczty i wykonywania programu, można określić, gdzie ma się pojawiać cel łącza. Jeśli czynność ma być wykonywana w okienku wyświetlania występującym na bieżącym pulpicie informacyjnym, należy wybrać okno bieżące. Pulpit informacyjny pozostanie wówczas aktywny, lecz będzie działał w tle. Jeśli czynność ma być wykonywana w nowym oknie przeglądarki, należy wybrać nowe okno.

UWAGA: Aby dodać tylko tekst lub grafikę bez jakichkolwiek łączy, należy pozostawić puste pole, wyświetlane po opcjach "Miejsce docelowe".

6 Nacisnąć przycisk OK.

W poniższej tabeli przedstawiono opcje łącza używane przy dodawania łącza tekstowego lub grafiki za pomocą edytora pulpitu informacyjnego.

Opcja łącza	Komentarz
Serwis internetowy lub dokument	Trzeba podać adres URL serwisu lub dokumentu. Adres ten można skopiować z pola adresowego w przeglądarce internetowej, po czym wkleić go. W przypadku serwisu internetowego można pominąć w adresie prefiks <code>http://</code> , jeśli adres URL znajduje się na lokalnym serwerze internetowym, np. w serwisie intranetowym. Jeśli adres URL znajduje się na serwerze internetowym firmy użytkownika, można podać adres względny pliku. Na przykład: <code>\DashboardFiles\Logo.gif</code>
Dokument lokalny lub współużytkowany	Jeśli dokument jest wykorzystywany we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Przykładem rodzajów dokumentów, które można otwierać, są arkusze kalkulacyjne zawierające najnowsze raporty o sprzedaży,

Opcja łącza	Komentarz
	<p>prezentacje ze slajdami przedstawiającymi nowe produkty, dokument sporządzony w programie Microsoft Word zawierający coroczny raport firmy, plik graficzny z mapką dojazdu z lotniska do siedziby firmy itd.</p> <p>Na przykład, jeśli dokument ma być tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>W przypadku dokumentu współużytkowanego należy podać nazwę zgodną z konwencją UNC, na przykład:</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Wysłanie poczty elektronicznej do określonego użytkownika	<p>Trzeba znać adres poczty elektronicznej (adres URL "mailto"), na przykład:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Gdy użytkownik kliknie na tym łączu, przeglądarka uruchomi aplikację obsługi poczty z wypełnionym polem "Do:" (uruchamianie aplikacji obsługi poczty jest kontrolowane przez przeglądarkę).</p>
Uruchomienie programu	<p>Jeśli aplikacja jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Opcji tej można używać do pobierania i uruchamiania aplikacji (uruchamianie aplikacji jest kontrolowane przez system operacyjny). Na przykład, jeśli program Microsoft Word ma być uruchamiany tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>W przypadku programu licencjonowanego dla wielu użytkowników należy podać lokalizację zgodnie z konwencją UNC, na przykład:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Odświeżenie przeglądarki przy użyciu skryptu JavaScript	<p>Aby można było skorzystać z pokazanego tu przykładu, przeglądarka musi obsługiwać skrypty JavaScript.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>W obszarze "Cel" wybrać opcję "Bieżące okno".</p>

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji

Do pulpitu informacyjnego można dodać widok folderu katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand i jego zawartości, np. zapisanych zleceń. Jeśli na przykład użytkownik ma pewien zbiór zapisanych zleceń, które często uruchamia, może otworzyć odpowiedni folder na pulpicie informacyjnym, przejść do zapisanego zlecenia i kliknąć na nim w celu jego uruchomienia.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać widok folderu katalogu prezentacji

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Z okienka wyboru przeciągnąć obiekt "Folder" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.
- 3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" folderu.
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości folderu".
- 4 Zaznaczyć folder i nacisnąć przycisk OK.
- 5 Nacisnąć przycisk OK, aby zapisać właściwości.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji

Do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać zawartość, np. filtry monitorujące pulpitu informacyjnego i raporty, zapisaną wcześniej przez siebie lub inną osobę w folderze współużytkowanym lub pulpicie informacyjnym. Aby odnaleźć żadaną zawartość, można przeszukać katalog prezentacji, w którym jest ona przechowywana, lub pulpit informacyjny, na którym jest wyświetlana.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać zawartość zapisaną w katalogu prezentacji

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu lub pulpitu informacyjnego zawierającego zawartość, która ma zostać dodana do pulpitu informacyjnego.

- 3 Odnaleźć żadaną zawartość i przeciągnąć ją do sekcji na stronie pulpitu informacyjnego.

Ta czynność powoduje dodanie skrótu do zawartości zapisanej w katalogu prezentacji. Jeśli zawartość ulegnie zmianie, zmiana ta zostanie odzwierciedlona na stronie pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o edytowaniu właściwości filtrów monitorujących oraz raportów pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1072).

Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

Istnieje możliwość określania sposobu wyświetlania wyników dla użytkownika, który drąży raport na interaktywnym pulpicie informacyjnym. Sposoby ich wyświetlania są następujące:

- Nowe wyniki mogą być wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, zastępując pierwotny raport. Jest to zachowanie domyślne. Obszar zajmowany przez pierwotny raport automatycznie zmienia rozmiar, aby pomieścić nowe wyniki.
- Cały pulpit informacyjny może zostać zastąpiony nowymi wynikami.

To zachowanie określa opcja "Drażenie miejscowe" w edytorze pulpitu informacyjnego. Opcja ta jest ustawiana na poziomie sekcji, co oznacza, że dotyczy wszystkich podlegających drażeniu raportów w sekcji. Aby powrócić do pierwotnego raportu lub pulpitu informacyjnego, użytkownik może nacisnąć przycisk "Wstecz" w przeglądarce.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak określić sposób wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji i dokonać odpowiedniego wyboru dla opcji "Drażenie miejscowe":

- Aby nowe wyniki były wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, kliknąć na opcji "Drażenie miejscowe" w celu jej zaznaczenia. Jeśli ta opcja jest zaznaczona pojawia się obok niej znacznik wyboru. Jest to zachowanie domyślne.
- Aby nowe wyniki zastępowały pulpit informacyjny, kliknąć na opcji "Drażenie miejscowe" w celu usunięcia znacznika wyboru.

Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego

Istnieje możliwość edytowania właściwości filtrów monitorujących oraz raportów dodanych do interaktywnego pulpitu informacyjnego z katalogu prezentacji.

UWAGA: W przypadku edycji właściwości filtrów monitorujących i raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego w sposób opisany w tym temacie wszelkie inne zmiany wprowadzone na danej stronie są również zapisywane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak edytować właściwości filtra monitorującego interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" filtra monitorującego pulpitu informacyjnego i kliknąć na łączu "Modyfikuj".
Zostanie wyświetlona strona "Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego".
- 3 Wprowadzić zmiany w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać filtr monitorujący pulpitu informacyjnego.

Jak edytować właściwości raportu

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" raportu.
- 3 Wybrać właściwość, która ma zostać zmodyfikowana:
 - Wyświetlanie wyników

W przypadku wybrania opcji "Osadzone w sekcji" zlecenie jest wykonywane automatycznie, a wyniki są wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym. Ta opcja jest domyślnie wybrana dla raportów.

Można również wybrać opcję wyświetlania zlecenia jako łącza, które użytkownicy muszą kliknąć w celu wykonania zlecenia, i można określić, czy wyniki mają być wyświetlane na pulpicie informacyjnym, czy w osobnym oknie.

- Łącza raportu

Wybranie tej opcji powoduje otwarcie okna dialogowego "Łącza raportu" umożliwiającego wybranie łączy, które mają pojawiać się wraz z raportem na stronie pulpitu informacyjnego.

- Pokazywanie widoku

Wybranie tej opcji powoduje wyświetlenie dostępnych widoków raportu utworzonego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Użytkownik może wybrać żądany widok.

- Modyfikowanie zlecenia

Wybranie tej opcji powoduje wyświetlenie karty "Kryteria" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Na tej karcie można zmodyfikować zlecenie generujące raport.

Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych

W edytorze pulpitu informacyjnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers okno dialogowe formatowania zapewnia dostęp do wizualnych atrybutów pulpitu informacyjnego, które użytkownik może określać. W zależności od formatowanego obiektu w tym oknie dialogowym są wyświetlane różne opcje, takie jak czcionka, formanty komórki i obramowania, kolor tła, a także dodatkowe opcje formatowania, np. dopełnienie komórki. Formatowanie wpływa na wygląd kolumn i sekcji na pulpicie informacyjnym.

Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zastosować formatowanie do interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" kolumny lub sekcji i wybrać opcję "Właściwości kolumny" lub "Format sekcji".

- 3 W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.

- 4 W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie pionowe nie powoduje żadnej zmiany, chyba że wiersze w kolumnach wielowierszowych są rozkładane na inne kolumny.

- 5 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

- 6 Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości. Wartości są określone w pikselach.

- 7 Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand Answers, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

- a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.
- b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

- 8 Nacisnąć przycisk OK.

Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego

Obiektom pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym, które nie mają nazwy, jest przypisywana nazwa domyślna, taka jak "Sekcja 1", "Łącze 1" itp. Nazwy obiektów pulpitu informacyjnego można zmieniać na bardziej opisowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitem informacyjnym".

Jak zmienić nazwę obiektu pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Zmień nazwę" obiektu pulpitu informacyjnego.
- 3 W oknie dialogowym "Zmianianie nazwy" wprowadzić nową nazwę obiektu pulpitu informacyjnego.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego

Obiekty pulpitu informacyjnego znajdujące się na stronach pulpitu informacyjnego można kasować. Jeśli kasowany obiekt pulpitu informacyjnego jest już zapisany w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand, obiekt ten jest usuwany tylko ze strony pulpitu informacyjnego. Nie jest usuwany z katalogu prezentacji. (Należy pamiętać, że użytkownicy z odpowiednimi uprawnieniami mogą edytować zawartość katalogu prezentacji, klikając na łączu "Zarządzanie" na karcie "Katalog" w okienku wyboru w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak skasować obiekt pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym

- 1 Przejdź do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Kasuj" obiektu pulpitu informacyjnego.
UWAGA: W przypadku skasowania kolumny inne kolumny na stronie mogą automatycznie zmienić rozmiar w celu zachowania wyrównania kolumn.

Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych

Można określić ustawienia strony oraz treść nagłówka i stopki stron dla wydruków PDF z interaktywnego pulpitu informacyjnego. Pulpity informacyjne i widoki są generowane w formacie Adobe Acrobat PDF. Do drukowania jest potrzebna aplikacja Adobe Reader 6.0 lub jej nowsza wersja.

Formatowanie nagłówków i stopek jest uwzględniane w wynikowych plikach HTML i PDF.

UWAGA: Określone ustawienia wydruku mają zastosowanie tylko do wynikowego pliku PDF. Jeśli plik PDF zostanie wydrukowany na drukarce lokalnej lub sieciowej PDF, to będą miały zastosowanie ustawienia wydruku określone w przeglądarce, np. dotyczące rozmiaru papieru.

Jak zmienić opcje PDF i opcje wydruku

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Kliknąć na ikonie "Właściwości PDF i wydruku" wyświetlanej na górze obszaru roboczego.



Zostanie wyświetlone okno dialogowe "PDF i wydruk".

- 3 Określić ustawienia strony.

- 4 Aby dodać nagłówek lub stopkę, wykonać następujące czynności:

- a Wybrać odpowiednią opcję i nacisnąć przycisk "Edytuj".

- b Posługując się opcjami dostępnymi w oknie dialogowym, skonstruować nagłówek lub stopkę. Nagłówek lub stopka może się składać z co najwyżej trzech wierszy.

- c Aby zastosować do elementu nagłówka lub stopki formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatowanie".

Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym jest dostępnych pod hasłem [Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpity informacyjnych](#) (na stronie 1073).

- d Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać nagłówek i stopkę.

- 5 Po zakończeniu modyfikacji pliku PDF i opcji drukowania nacisnąć przycisk "OK".

Zmienianie właściwości interaktywnych pulpity informacyjnych

Użytkownik może ustawiać właściwości całego pulpitu informacyjnego, takie jak styl, a także kasować strony, zmieniać ich kolejność i ukrywać je. Zmiana właściwości pulpitu informacyjnego powoduje automatyczne zapisanie wszelkich modyfikacji.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak uzyskać dostęp do strony właściwości pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).

- 2 Kliknąć na ikonie "Właściwości pulpitu informacyjnego" znajdującej się w górnej części strony "Edytor pulpitu informacyjnego".



Zostanie wyświetlona strona "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Wybieranie stylu dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

Style określają sposób formatowania wyświetlanych pulpitów informacyjnych i wyników. Początkowo wyniki są formatowane przy użyciu stylu domyślnego. Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera predefiniowane style do wyboru.

Jak wybrać styl dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W obszarze "Właściwości ogólne" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" wybrać żądany styl z listy rozwijanej "Styl".

Dodawanie opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego

Opisy są przechowywane w pulpitach informacyjnych, ale nie pojawiają się na nich.

Jak dodać opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wprowadzić opis pulpitu informacyjnego w polu "Opis" na stronie "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Zmianianie nazw, kasowanie, zmienianie kolejności i ukrywanie stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Ten temat zawiera procedury przedstawiające sposoby zmieniania nazw, kasowania, zmieniania kolejności i ukrywania stron interaktywnego pulpitu informacyjnego. W obszarze "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyświetlana lista stron pulpitu informacyjnego. Kolejność stron na tej liście jest zgodna z kolejnością odpowiadających im kart.

W przypadku zmiany nazwy pulpitu informacyjnego można zachować odwołania użytkowników do starej nazwy. W wyniku tej czynności jest tworzony skrót ze starą nazwą wskazujący pulpit informacyjny o zmienionej nazwie w katalogu prezentacji.

Na czas wprowadzania zmian na stronie pulpitu informacyjnego można ją ukryć przed innymi użytkownikami.

OSTRZEŻENIE: Czynności opisanych w poniższych procedurach nie można cofać przez naciśnięcie przycisku "Anuluj".

Jak zmienić nazwę strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć na ikonie "Zmień nazwę", aby otworzyć stronę "Zmienianie nazwy elementu", po czym postępować według instrukcji wyświetlanych na tej stronie.

Jak skasować stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć na ikonie "Kasuj" i w odpowiedzi na wyświetlony monit potwierdzić zamiar wykonania tej operacji.

Jak zmienić kolejność strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w górę na liście, kliknąć na ikonie ze strzałką w górę odpowiadającej tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w lewo.

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w dół na liście, kliknąć na ikonie ze strzałką w dół odpowiadającej tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w prawo.

Jak ukryć stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj stronę" dla danej strony.

Strona pozostaje widoczna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ją w danej chwili.

UWAGA: Nie można zmienić uprawnień do strony pulpitu informacyjnego. Ikona "Zabezpieczenia" w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyłączona.

Jak zmienić walutę wyświetlaną na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu.

Aby można było korzystać z tej funkcji, pulpit informacyjny musi zawierać wbudowany filtr monitorujący pulpit informacyjny "Aktywne waluty firmy". Więcej informacji o dodawaniu do pulpitu informacyjnego zawartości wbudowanej, takiej jak filtr monitorujący pulpit informacyjny, jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1079). Po dodaniu wbudowanego filtra monitorującego pulpitu informacyjnego należy wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu. Wszystkie pola walut na pulpicie informacyjnym zostaną odpowiednio zaktualizowane. Lista walut jest ograniczona do walut, dla których określono kurs wymiany.

Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych

Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego filtruje wyniki zleceń osadzonych i pokazuje tylko te wyniki, które spełniają kryteria filtru. Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego może filtrować wszystkie zlecenia osadzone w pulpicie informacyjnym lub tylko zlecenia z pewnych stron pulpitu informacyjnego.

Należy wybrać kolumny i operatory dla filtra monitorującego pulpitu informacyjnego oraz określić sposób jego wyświetlania na pulpicie informacyjnym i wybierania wartości przez użytkowników. Wybrane opcje decydują o zawartości raportów osadzonych w pulpicie informacyjnym lub na stronie pulpitu informacyjnego. W każdym zleceniu, które ma podlegać filtrowaniu, musi być obecna każda kolumna zawarta w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego — na liście projekcji, w filtrze lub w obu tych miejscach. Kolumny w zleceniu muszą mieć ustawione filtry albo dla warunku filtrowania musi być ustawiona wartość "Według filtra monitorującego". Kolumny zawarte w filtrze monitorującym, lecz nie uwzględnione w zleceniu, nie mają wpływu na filtrowanie zlecenia.

W przypadku dołączenia wielu kolumn do filtra monitorującego pulpitu informacyjnego można ograniczyć możliwości wyboru opcji przez użytkowników w kolejnych kolumnach. Przypuśćmy na przykład, że jedna kolumna filtruje zlecenia według regionu, a druga według okręgu. Zaznaczając pole wyboru "Ograniczenie", można określić, że w kolumnie "Okręg" mają być pokazywane tylko okręgi odpowiadające wybranemu przez użytkownika regionowi. Jeśli użytkownik wybierze region wschodni w filtrze monitorującym "Region", filtr monitorujący "Okręg" pokaże tylko okręgi z regionu wschodniego.

UWAGA: Na ograniczenia kolumny wpływają ograniczenia wszystkich innych kolumn w filtrze monitorującym. Jeśli na przykład filtr monitorujący zawiera kolumny "Rok", "Region" i "Okręg" i jest zaznaczone pole wyboru "Ograniczenie" dla kolumny "Okręg", wartości pokazywane w kolumnie "Okręg" są ograniczone przez wartości wprowadzone w kolumnach "Region" i "Rok".

W przypadku zadeklarowania zmiennej prezentacji w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego do zmiennej tej można się również odwoływać w różnych obszarach raportu. Wartość wprowadzona w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego może być następnie wyświetlana (przy użyciu zmiennej prezentacji) w wynikach zlecenia wyświetlanych na pulpicie informacyjnym.

Utworzony filtr monitorujący pulpitu informacyjnego należy zapisać w folderze współużytkowanym. Po zapisaniu filtra monitorującego można go dodać do pulpitu informacyjnego.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować filtry monitorujące dla interaktywnych pulpitów informacyjnych, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak utworzyć filtr monitorujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".
W osobnym oknie zostanie wyświetlona aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W oknie Oracle CRM On Demand Answers kliknąć na dowolnym obszarze zainteresowań i kliknąć na ikonie "Nowy filtr monitorujący pulpitu informacyjnego" u góry sekcji.
Zostanie wyświetlona lista obszarów zainteresowań.

- 4 Z listy obszarów zainteresowań wybrać obszar zainteresowań zawierający kolumnę, która ma być używana jako filtr.

Zostanie wyświetlona strona "Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego".

UWAGA: Jeśli dana kolumna jest również uwzględniona w filtrze monitorującym kolumn w zleceniu osadzonym, jej wartość trzeba ustawić jako filtr w oknie dialogowym tworzenia/edycji filtra, aby filtr monitorujący pulpitu informacyjnego filtrował to zlecenie osadzone. Ustawienie wartości "Według filtra monitorującego" nie powoduje wstępnego przefiltrowania bieżącej kolumny. Wszystkie kolumny w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego muszą pochodzić z tego samego obszaru zainteresowań i wszystkie muszą być uwzględnione w zleceniach osadzonych, które mają podlegać filtrowaniu.

- 5 Za pomocą listy rozwijanej "Zakres" na stronie "Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego" określić, czy filtr ma być stosowany do całego pulpitu informacyjnego, czy jednej z jego stron.

- 6 Aby wybrać kolumnę używaną jako filtr w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego, kliknąć na nazwie kolumny w okienku wyboru.

Do filtra monitorującego pulpitu informacyjnego można dodać wiele kolumn. Aby usunąć kolumnę z filtra, należy kliknąć na łączu "Kasuj" dla tej kolumny.

UWAGA: Liczba kolumn dodanych do filtra monitorującego pulpitu informacyjnego może wpływać na wydajność. Na przykład kolumny wyświetlające wartości na liście rozwijanej, wymagają, aby zlecenie do serwera Oracle CRM On Demand wypełniło tę listę. Zaleca się, aby liczbę kolumn ograniczyć do co najwyżej dziewięciu.

- 7 Wybrać ustawienia następujących opcji:

- a Nacisnąć przycisk "Edytuj formułę", aby wyświetlić okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można zmodyfikować formułę dla kolumny.

- b Wybrać żądany operator z listy rozwijanej operatorów.

- c Wybrać typ formantu, aby wskazać, w jaki sposób użytkownicy mają wybierać wartość dla filtra. Możliwe opcje to wybór wartości z kalendarza, listy rozwijanej lub listy wielu wartości bądź jej wpisanie w polu edycji.

- d W przypadku wybrania listy rozwijanej:

- Na liście "Pokaż" wskazać wartości, które mają być wyświetlane na tej liście rozwijanej. (Można pokazywać wszystkie wartości lub utworzyć instrukcję SQL ograniczającą listę rozwijaną do pewnych wartości).
- Aby ograniczyć możliwości wyboru opcji dla kolumny w zależności od wyboru dokonanego przez użytkownika w poprzedniej kolumnie, zaznaczyć pole wyboru "Ograniczenie".

- e Z listy "Wartość domyślna" wybrać wartość, którą użytkownicy mają widzieć początkowo.

Można pokazywać ustawienia domyślne raportu, wszystkie możliwości wyboru lub określoną wartość. W przypadku wybrania opcji określonej wartości pojawia się pole, w którym można ją wpisać.

- f Za pomocą listy "Ustaw zmienną" można określić, czy wartość zmiennej w przypadku filtra monitorującego pulpitu informacyjnego ma być ustanawiana na podstawie zmiennej prezentacji.

Aby nie deklarować nazwy zmiennej w przypadku filtra monitorującego, wybrać "Brak".

Wybranie opcji zmiennej prezentacji w celu zadeklarowania zmiennej w przypadku filtra monitorującego powoduje wyświetlenie dodatkowego pola, w którym można zadeklarować nazwę zmiennej.

Na przykład w przypadku wybrania z listy rozwijanej pozycji "Prezentacja" można wpisać nazwę mójUlubionyRegion, aby zadeklarować tę zmienną prezentacji. Do zmiennej zadeklarowanej w tym miejscu można odwoływać się w zleceniach wyświetlanych na pulpicie informacyjnym.

g W polu "Etykieta" wpisać etykietę filtra.

Jeśli pole "Etykieta" zostanie pozostawione puste, wówczas jako etykieta filtra jest używana etykieta kolumny.

8 Aby zmienić kolejność kolumn w filtrze monitorującym, nacisnąć przycisk ze strzałką w górę lub w dół. Zmiana kolejności kolumn decyduje o kolejności, w jakiej użytkownicy widzą możliwe do wybrania opcje.

9 Aby wybrany filtr monitorujący i wszystkie inne filtry monitorujące następujące po nim były wyświetlane w nowym wierszu w filtrze, kliknąć na odpowiednim polu na liście "Grupa".

10 Aby sprawdzić, jak filtr monitorujący będzie wyglądał na pulpicie informacyjnym, kliknąć na łączu "Podgląd" (jeśli jest dostępne).

Jak zapisać filtr monitorujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Po zakończeniu tworzenia filtra monitorującego pulpitu informacyjnego nacisnąć przycisk OK.

2 W oknie dialogowym "Wybieranie folderu" nadać filtrowi monitorującemu pulpitu informacyjnego opisową nazwę i zapisać go w folderze współużytkowanym.

W nazwie można również wskazać, czy filtr monitorujący pulpitu informacyjnego jest stosowany do całego pulpitu informacyjnego, czy do jednej z jego stron.

UWAGA: W przypadku zapisania filtra monitorującego pulpitu informacyjnego w folderze osobistym nie można dodać filtra monitorującego do pulpitu informacyjnego, dopóki filtr nie zostanie przeniesiony do folderu współużytkowanego.

3 (Opcjonalnie) W polu "Opis" wpisać opis.

Jak edytować filtr monitorujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Kliknąć na karcie "Raporty".

2 Kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".

W osobnym oknie zostanie wyświetlona aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.

- 3 W oknie Oracle CRM On Demand Answers kliknąć na łączu "Otwórz analizę" i znaleźć filtr monitorujący w folderze, w którym został zapisany.
- 4 Kliknąć na filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego, który ma być edytowany.

Jak dodać filtr monitorujący do interaktywnego pulpitu informacyjnego lub jego strony

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1061).
- 2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu zawierającego filtr monitorujący pulpitu informacyjnego, który ma być dodany.
- 3 Przeciągnąć filtr monitorujący pulpitu informacyjnego do odpowiedniej sekcji strony pulpitu informacyjnego.
Jeśli jako zakres filtru monitorującego pulpitu informacyjnego jest ustawiona opcja "Pulpit informacyjny", filtr monitorujący wpływa na każdą stronę pulpitu informacyjnego, ale nie pojawia się na każdej jego stronie. Jeśli jest ustawiony zakres "Strona", filtr monitorujący wpływa tylko na strony, do których jest dodany. Jeśli zakresem filtru monitorującego jest "Pulpit informacyjny" wartość wybrana w filtrze na poziomie pulpitu informacyjnego zastępuje wartości wybrane na poziomie stron pulpitu informacyjnego.

Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę i opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Na stronie "Pulpit informacyjny", kliknąć na łączu "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".
- 3 Na stronie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi" kliknąć na łączu "Edytuj" pulpitu informacyjnego, który będzie edytowany.
- 4 Na stronie "Pulpit informacyjny - edycja" zmienić nazwę i/lub opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wyświetlanie pulpitów informacyjnych

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera wbudowane pulpity informacyjne, które grupują raporty w obszary działalności. Ponadto użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi", mogą tworzyć interaktywne pulpity informacyjne.

W tym temacie opisano sposób wyświetlania wbudowanych i interaktywnych pulpitów informacyjnych.

UWAGA: Jeśli rola użytkownika nie pozwala na wyświetlanie określonego raportu na pulpicie informacyjnym lub jeśli raport został skasowany po dodaniu go do pulpitu informacyjnego, przy próbie wyświetlenia raportu pojawia się komunikat o błędzie.

Jak wyświetlić pulpit informacyjny

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Z listy rozwijanej "Wybór pulpitu informacyjnego" wybrać pulpit informacyjny, który ma zostać wyświetlony.
- 3 Nacisnąć przycisk "Pokaż".
Żądany pulpit informacyjny zostanie wyświetlony.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi](#) (na stronie 1059)

Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych – informacje podstawowe

Nawigacja kierowana, prowadząc użytkowników przez proces eksploracji wyników, może pomagać użytkownikom w uzyskiwaniu pełnego wglądu w kwestie merytoryczne lub biznesowe oraz w podejmowaniu właściwych czynności. Gdy jest oparta na typowych scenariuszach i najlepszych doświadczeniach z danej branży lub organizacji, pozwala użytkownikom przeglądać i analizować powiązane zagadnienia, prowadząc ich do pokrewnego zbioru wyników, innego pulpitu informacyjnego lub pod inny adres URL. Nawigację kierowaną definiuje się za pomocą edytora pulpitu informacyjnego, dostępnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Istnieją trzy typy nawigacji kierowanej:

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy statycznych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to wśród wyników na pulpicie informacyjnym zawsze występuje łącze prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL. Na przykład raport pokazujący tendencje rozbieżności stopnia zadowolenia klientów mógłby być zawsze wyświetlany z łączem prowadzącym do raportu przedstawiającego stopień zadowolenia klientów z podziałem na produkty.

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to łączy prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL pojawi się tylko wtedy, gdy wyniki będą spełniać określone kryteria. Na przykład, jeśli linia otwartych zleceń w zakresie krytycznej usługi przekracza określoną wartość progową, w zbiorze wyników może się pojawić łączy prowadzące do raportu pokazującego stopień zadowolenia klientów z podziałem na pracowników.
- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. W zależności od wyników zwracanych dla konkretnego raportu mogą się pojawiać całe, określone sekcje pulpitu informacyjnego. Na przykład, jeśli wyniki pokazują co najmniej 15-procentowy spadek sprzedaży w ubiegłym tygodniu, to może się pojawić sekcja pulpitu informacyjnego zawierająca łączy do odpowiednich raportów i narzędzi.

Wyświetlanie łączy statycznych w zasadzie nie ma żadnego wpływu na czas przetwarzania pulpitu informacyjnego. Może natomiast mieć wpływ konieczność wyświetlenia dużej liczby łączy warunkowych lub sekcji warunkowych. Informacje o edytorze pulpitu informacyjnego są dostępne pod hasłem [Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1062).

Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań

Zawarto tu informacje dotyczące obszarów zainteresowań "Data i godzina" oraz okresów norm.

Obszary zainteresowań "Data i godzina"

Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Okresy norm

W raportach, w których są zawarte informacje o normach według roku, jest używany miesiąc końcowy roku. Natomiast na stronie "Normy" wyświetlany rok jest rokiem początkowego miesiąca okresu norm, a więc różni się od stosowanego w raportach. Na przykład, jeśli okres norm obejmuje przedział czasowy od listopada 2009 do stycznia 2010, to na stronie "Normy" jest wyświetlany rok 2009, a w raportach — rok 2010.

16 Administrowanie aplikacją Oracle CRM On Demand

Do konfigurowania i dostosowywania ustawień aplikacji Oracle CRM On Demand służą strony administratora. Więcej informacji na temat administrowania aplikacją Oracle CRM On Demand zawierają następujące podrozdziały:

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
Administrowanie firmą (na stronie 1096)	Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych (na stronie 1097) Aktywowanie języków (na stronie 1109) Weryfikowanie statusu licencji i aktywnych użytkowników (na stronie 1110) Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie (na stronie 1112) Definiowanie niestandardowego kalendarza okresów obrotowych (na stronie 1119) Resetowanie wszystkich haseł (na stronie 1121) Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika (na stronie 1241) Ograniczanie korzystania do określonych adresów IP (na stronie 1123) Przeglądanie korzystania z zasobów swojej firmy (na stronie 1123) Publikowanie alertów na poziomie całej firmy (na stronie 1124) Przeglądanie zmian w śledzeniu kontroli za pośrednictwem głównego śledzenia kontroli (zob. "Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli" na stronie 1130) Zarządzanie walutami (na stronie 1126) Wyświetlanie wykorzystania przydziału usług przez firmę (zob. "Przeglądanie wykorzystania przydziałów usług firmy użytkownika" na stronie 1132) Wyświetlanie historii wykorzystania przydziału usług (zob. "Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług" na

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
	<p>stronie 1133)</p> <p>Ustawianie alertów dotyczących przydziałów usług (zob. "Konfigurowanie alertów przydziałów usług" na stronie 1134)</p> <p>Wyświetlanie informacji dotyczących wykorzystania plików i rekordów (zob. "Przeglądanie informacji o użyciu plików i rekordów" na stronie 1135)</p>
Dostosowywanie aplikacji (na stronie 1137)	<p>Zadania związane z konfigurowaniem typów rekordów</p> <p>Tworzenie i edytowanie pól (na stronie 1151)</p> <p>Zarządzanie ustawieniem włączenia kopiowania (na stronie 1155)</p> <p>Konfigurowanie znaczników integracji niestandardowych pól (na stronie 1156)</p> <p>Konfigurowanie łączy internetowych (na stronie 1157)</p> <p>Zmienianie nazw pól (na stronie 1160)</p> <p>Korzystanie z indeksowanych pól niestandardowych (na stronie 1161)</p> <p>Przywracanie ustawieniom wartości domyślnych (na stronie 1164)</p> <p>Zmienianie wartości na liście wyboru (na stronie 1165)</p> <p>Dostosowywanie układów powiązanych elementów (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167)</p> <p>Dostosowywanie układów stron statycznych (na stronie 1168)</p> <p>Zmienianie tytułów sekcji pól (na stronie 1171)</p> <p>Tworzenie apletów internetowych (na stronie 1172)</p> <p>Definiowanie kaskadowych list wyboru (na stronie 1174)</p> <p>Zarządzanie układami wyszukiwania (na stronie 1175)</p> <p>Zarządzanie dostępem do list i kolejnością list (na stronie 1177)</p> <p>Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych (na stronie 1178)</p> <p>Tworzenie układów stron startowych "Rekord" (zob. "Tworzenie układów stron startowych rekordów" na stronie 1180)</p> <p>Przystosowywanie śledzenia kontroli (na stronie 1182)</p> <p>Określanie układów stron dynamicznych (zob. "Określanie dynamicznych układów stron" na stronie 1185)</p> <p>Zarządzanie funkcjonowaniem okien wyszukiwania (na stronie</p>

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
	<p>1188)</p> <p>Zadania związane z konfigurowaniem aplikacji</p> <p>Wyświetlanie zewnętrznych stron WWW na kartach (na stronie 1190)</p> <p>Tworzenie układów paska czynności i zarządzanie nimi (na stronie 1199)</p> <p>Tworzenie globalnych apletów internetowych (na stronie 1200)</p> <p>Wysyłanie rozszerzeń po stronie klienta (na stronie 1203)</p> <p>Dostosowywanie własnej strony startowej dla swojej firmy (zob. "Dostosowywanie strony "Moja strona startowa" dla swojej firmy" na stronie 1207)</p> <p>Tworzenie nowych motywów (na stronie 1208)</p> <p>Włączanie niestandardowych raportów na swoje stronie startowej (na stronie 1211)</p> <p>Zmienianie nazw typów rekordów (na stronie 1212)</p> <p>Zmienianie ikony typu rekordu (na stronie 1214)</p> <p>Dodawanie typów rekordów (na stronie 1215)</p>

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu (na stronie 1223)	<p>Konfigurowanie użytkowników (na stronie 1226)</p> <p>Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników (na stronie 1238)</p> <p>Konfigurowanie domyślnych rejestrów według typu rekordu dla użytkownika (na stronie 1239)</p> <p>Zmianie ID użytkownika (na stronie 1239)</p> <p>Resetowanie hasła użytkownika (na stronie 1240)</p> <p>Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika (na stronie 1241)</p> <p>Przeglądanie działań związanych z bezpieczeństwem użytkowników (na stronie 1241)</p> <p>Dodawanie pełnomocników użytkowników (administrator) (na stronie 1243)</p> <p>Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników (na stronie 1244)</p> <p>Dezaktywowanie użytkowników (na stronie 1245)</p> <p>Konfigurowanie użytkowników (partnerzy) (na stronie 1247)</p> <p>Zmianie ID użytkownika (partnerzy) (na stronie 1249)</p> <p>Resetowanie hasła użytkownika (partnerzy) (na stronie 1250)</p> <p>Dezaktywowanie użytkowników (partnerzy) (na stronie 1251)</p> <p>Konfigurowanie profili dostępu (na stronie 1287)</p> <p>Dodawanie ról (na stronie 1296)</p> <p>Konfigurowanie grup (na stronie 1334)</p> <p>Konfigurowanie terytoriów (na stronie 1336)</p> <p>Proces konfigurowania rejestrów (na stronie 1310)</p> <p>Weryfikowanie konfiguracji rejestrów dla roli "Administrator" (na stronie 1311)</p> <p>Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów (na stronie 1315)</p> <p>Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów (na stronie 1316)</p> <p>Wiązanie użytkowników z rejestrami (na stronie 1318)</p> <p>Tworzenie profili dostępu do rejestrów (na stronie 1321)</p> <p>Włączanie rejestrów dla swojej firmy (na stronie 1322)</p> <p>Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników (na stronie 1323)</p>

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
	<p>Dodawanie rejestrów do układów strony "Szczegóły rekordu" (na stronie 1326)</p> <p>Przydzielanie rekordów do rejestrów (na stronie 1327)</p>
<p>Zarządzanie procesami biznesowymi (na stronie 1338)</p>	<p>Tworzenie reguł procesu Workflow (na stronie 1350)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru (na stronie 1355)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania (na stronie 1359)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji (na stronie 1357)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail (na stronie 1365)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania (na stronie 1368)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości</p>

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
	<p>(na stronie 1370)</p> <p>Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie (na stronie 1372)</p> <p>Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow (na stronie 1375)</p> <p>Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow (na stronie 1376)</p> <p>Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow (na stronie 1377)</p> <p>Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow (na stronie 1379)</p> <p>Wyświetlanie instancji procesu Workflow (na stronie 1383)</p> <p>Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow (na stronie 1385)</p> <p>Konfigurowanie reguł przydziału (na stronie 1392)</p> <p>Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru (na stronie 1399)</p> <p>Tworzenie układów przekształcania namiaru (na stronie 1400)</p> <p>Konfigurowanie definicji prognoz (na stronie 1403)</p> <p>Aktualizowanie definicji prognozy (na stronie 1409)</p> <p>Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników (na stronie 1411)</p> <p>Dostosowywanie listy branż używanej w swojej firmie (na stronie 1418)</p>
Narzędzia zarządzania danymi (na stronie 1419)	<p>Przygotowanie do importu danych (zob. "Przygotowania do importu danych" na stronie 1465)</p> <p>Wiązanie rekordów podczas importu (na stronie 1458)</p> <p>Importowanie danych (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)</p> <p>Przeglądanie wyników importu (na stronie 1607)</p> <p>Eksportowanie danych (zob. "Eksportowanie danych użytkownika" na stronie 1609)</p> <p>Przeglądanie wyników eksportu (na stronie 1611)</p> <p>Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand (na stronie 1617)</p> <p>Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand (na stronie 1612)</p> <p>Tworzenie kolejek zdarzeń integracji (na stronie 1622)</p>

Ta sekcja	Opisuje następujące zadania
	Zarządzanie ustawieniami zdarzeń integracji (na stronie 1623)
Zarządzanie zawartością (na stronie 1625)	Konfigurowanie kategorii produktów (na stronie 1626) Konfigurowanie produktów firmy (na stronie 1627) Konfigurowanie list cen dla PRM (zob. " Konfigurowanie cenników w przypadku PRM " na stronie 1629) Zarządzanie załącznikami w swojej firmie (na stronie 1632) Konfigurowanie skryptów ocen (na stronie 1633) Konfigurowanie folderów raportów (na stronie 762)
Integracja usług internetowych (na stronie 1613)	Pobieranie plików WSDL i plików schematów (na stronie 1613) Przeglądanie wykorzystywania usług internetowych (na stronie 1615)
Zarządzanie wydaniem Life Sciences (zob. " Zarządzanie naukami biologicznymi " na stronie 1641)	Zarządzanie szablonami Smart Call (na stronie 1641)

Dodatkowo administratorzy zwykle mogą wykonywać następujące czynności:

- Tworzyć niestandardowe raporty do użytku własnego lub do udostępnienia w ramach całej firmy. Instrukcje można znaleźć pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 747).
- Tworzyć filtrowane listy udostępniane w ramach całej firmy. Instrukcje można znaleźć pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Informacje o korzystaniu z narzędzia Oracle On Demand Expression Builder można znaleźć pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

Procesy administrowania aplikacją Oracle CRM On Demand

Strony administracyjne w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwiają zarządzanie wdrażaniem aplikacji Oracle CRM On Demand w systemach użytkowników oraz konfiguracją wymagań związanych z danymi. Przy użyciu stron administracyjnych można dostosowywać wygląd aplikacji Oracle CRM On Demand w zależności od określonych wymagań biznesowych. Podczas zarządzania wdrożeniem aplikacji Oracle CRM On Demand należy kierować się poniższymi wskazówkami:

1 Dokonać przeglądu wszystkich dostępnych zasobów.

Przed skonfigurowaniem nowego wdrożenia aplikacji Oracle CRM On Demand należy przejrzeć następujące zasoby:

- Przeczytać podręcznik *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*. Podręcznik ten jest dostępny dla wszystkich administratorów firmy i zawiera informacje dotyczące włączania funkcji w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o sposobach uzyskiwania dostępu do podręcznika

Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide można znaleźć, klikając na łączu "Szkolenie i asysta" w aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Przejrzeć dodatkowe narzędzia, szablony, listy kontrolne i podręczniki, klikając na łączu "Szkolenie i asysta" w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Zapisać się na kurs "Podstawy administrowania" oferowany przez Oracle University.

2 Ocena procesów biznesowych i ról użytkowników w firmie.

W serwisie My Oracle Support jest dostępny do przejrzania podręcznik *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide*. Należy pobrać niestandardowy szablon konfigurowania pól i użyć go w celu zaplanowania od podstaw poprawnego wdrożenia. Niestandardowy szablon konfigurowania pól jest dostępny na stronie "Narzędzia i szablony" w centrum szkoleń i asysty technicznej w serwisie My Oracle Support.

- Określając dostęp do danych i ich zabezpieczenia, należy wziąć pod uwagę następujące czynniki i funkcje:
 - **Profile dostępu.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287).
 - **Zespoły.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86).
 - **Rejestry.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).
 - **Widoczność dla kierownika.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).
- Należy zdefiniować model danych i odpowiednie pola oraz ocenić, które raporty wymagają analizy trendów lub analizy trendów w czasie rzeczywistym, i wskazać obsługiwane przez nie typy rekordów.
- Należy zdefiniować następujące procesy powiązane z zatwierdzaniem i wchodzące w interakcje z danymi:
 - Konfigurowanie procesów sprzedaży. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników](#) (na stronie 1411).
 - Definiowanie układów konwersji namiarów i odwzorowań pól. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Administrowanie konwersją namiarów](#) (zob. "[Administrowanie przekształcaniem namiaru](#)" na stronie 1398).
 - Definiowanie sprawdzania poprawności pól. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie polami — informacje podstawowe](#) (zob. "[Zarządzanie polami - informacje](#)" na stronie 1141).
 - Definiowanie procesów Workflow. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie procesami biznesowymi](#) (na stronie 1338).
 - Integracja aplikacji Oracle CRM On Demand z usługami internetowymi. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Integracja usług internetowych](#) (na stronie 1613).
- Należy zdefiniować środowiska testowe klienta (CTE) oraz wszelkie dodatkowe środowiska używane do testów i szkoleń.

3 Konfiguracja firmy.

Każda firma jest inna. W aplikacji Oracle CRM On Demand możliwe jest dostosowanie wielu ustawień firmy, dzięki czemu odpowiadają one konkretnym potrzebom biznesowym.

- Istnieje możliwość skonfigurowania roku obrotowego firmy, języków, walut, kursów wymiany itd.
- Można też ustawić odpowiednie prawa dostępu i środowiska CTE. Więcej informacji o konfiguracji ustawień firmy znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

4 Konfiguracja profili użytkowników.

Użytkownicy w firmie mają przypisane określone role i obowiązki. Niektórzy z nich mają dostęp do określonych danych, natomiast inni — nie. Przed dodaniem tych użytkowników należy skonfigurować poziom dostępu i rolę dla każdego typu użytkownika.

- Istnieje możliwość skonfigurowania profili dostępu używanych w firmie. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287).
- Można też skonfigurować role użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).
- Konfiguracja może na przykład objąć model dostępu, rejestry, zespoły itd. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301) i [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86).

5 Konfiguracja modelu danych, na przykład przez dodanie lub zmianę nazw pól, typów rekordów itd.

Również wymagania związane z danymi są inne w każdej firmie. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia dodanie nowych pól do istniejących typów rekordów, zmianę pól, aby odpowiadały warunkom biznesowym, lub dodanie nowych, niestandardowych typów rekordów. Przed dodaniem danych należy wykonać następujące działania:

- Dodać nowe pola i typy rekordów wymagane do zdefiniowania modelu danych. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151) i [Dodawanie typów rekordów](#) (na stronie 1215).
- Zmienić nazwy pól i typów rekordów, aby dostosować je do określonych warunków biznesowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Zmienianie nazw pól](#) (na stronie 1160) i [Zmienianie nazw typów rekordów](#) (na stronie 1212).
- Wypełnić listy wyboru. Można użyć funkcji importu, aby szybko zaimportować dużą liczbę wartości z listy wyboru do odpowiednich pól. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zmienianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165).
- Skonfigurować układy. Wyświetlane mają być tylko pola wymagane dla każdej z ról. Można też zastosować układy dynamiczne. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168) i [Określanie układów stron dynamicznych](#) (zob. "Określanie dynamicznych układów stron" na stronie 1185).
- Skonfigurować procesy, takie jak procesy Workflow, procesy sprzedaży itd. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Zarządzanie procesami biznesowymi](#) (na stronie 1338) i [Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników](#) (na stronie 1411).
- Skonfigurować listy dla ról. Pierwsze 10 list jest wyświetlanych na stronie startowej użytkownika. Zaleca się, aby listy nie zwracały dużej ilości danych. Zalecaną, łatwą w zarządzaniu liczbą rekordów zadań dziennie jest 25-100. Zalecane jest też przestrzeganie następujących wskazówek:
 - O ile to możliwe, należy zawsze używać pól indeksowanych.
 - Pola, które będą często aktualizowane przez użytkowników, należy umieszczać na listach.

Więcej informacji o konfigurowaniu list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75).

6 Podanie informacji o miarach biznesowych przez generowanie raportów.

Funkcje dotyczące raportów w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwalają generować raporty niestandardowe, odpowiednio do potrzeb biznesowych, a następnie udostępniać je użytkownikom. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty — informacje podstawowe.

7 Import danych i użytkowników.

Funkcji importu można użyć w celu zaimportowania starszych danych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można zaimportować wszystkich użytkowników lub dodawać ich ręcznie przy użyciu strony "Zarządzanie użytkownikami". Po dodaniu użytkowników otrzymują oni wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe hasło dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand, co umożliwia im natychmiastowe rozpoczęcie pracy. Więcej informacji o importowaniu danych znajduje się pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420).

Konfigurowanie przy użyciu szablonów administratora

Można użyć konfiguracyjnych szablonów przeznaczonych dla administratorów, aby uporządkować informacje związane z firmą oraz skutecznie wdrożyć aplikację Oracle CRM On Demand.

Po wprowadzeniu informacji do szablonów można podczas konfigurowania i przystosowywania aplikacji używać szablonów jako odniesienia.

Jak uzyskać dostęp do administracyjnych szablonów konfiguracyjnych

1 Kliknąć na łączu odpowiedniego szablonu.

Łączy do dostępnych szablonów znajdują się w następującej sekcji.

2 Zapisać szablon na swoim komputerze.

3 Otworzyć zapisany plik.

Śledzenie wykorzystania w aplikacji Oracle CRM On Demand — informacje

Funkcja śledzenia wykorzystania pozwala firmom monitorować i analizować wykorzystanie aplikacji Oracle CRM On Demand, w tym wykorzystanie przez użytkowników, wykorzystanie aplikacji oraz szczegóły konfiguracji. Dostępnych jest wiele wstępnie utworzonych raportów dotyczących śledzenia wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz wstępnie utworzonych raportów w obszarze analiz aplikacji Oracle CRM On Demand Answers dostępny jest obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania" przeznaczony dla firm, które chcą prowadzić dalsze analizy wykorzystania swoich aplikacji Oracle CRM On Demand.

Można na przykład tworzyć raporty zawierające następujące informacje:

- Użytkownicy, którzy nie logowali się w ciągu ostatnich 30 dni
- Typy rekordów, których nie utworzono, nie zaktualizowano ani nie usunięto w ciągu ostatnich 30 dni
- Liczba reguł procesu Workflow, pól niestandardowych i kart niestandardowych utworzonych w aplikacji Oracle CRM On Demand

WSKAZÓWKĄ: Informacje o przeglądaniu wykorzystania usług internetowych znajdują się pod hasłem [Przeglądanie wykorzystywania usług internetowych](#) (na stronie 1615).

W celu uzyskania wstępnie utworzonych raportów śledzenia wykorzystania oraz tworzenia nowych raportów w obszarze zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania" konieczne jest posiadanie przypisanego do roli użytkownika uprawnienia "Śledzenie wykorzystania". Jest ono domyślnie włączone w przypadku roli administratora firmy.

Uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" — informacje

Administratorzy firmy mogą w razie potrzeby włączać uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" w rolach innych użytkowników. Należy jednak przy tym pamiętać o następujących konsekwencjach włączenia tego uprawnienia:

- Użytkownicy, do których ról przypisano uprawnienie "Śledzenie wykorzystania", mają dostęp do obszaru zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a także do wstępnie utworzonych raportów dotyczących śledzenia wykorzystania.
- Dostęp do danych śledzenia wykorzystania nie jest zabezpieczony innymi ustawieniami, takimi jak na przykład w przypadku typów rekordów w profilach dostępu i rolach użytkowników. Dlatego użytkownicy, do których roli przypisano uprawnienie "Śledzenie wykorzystania", mają dostęp do wszystkich danych śledzenia wykorzystania w obszarze zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania".

Ze względu na to, że niektóre dane wykorzystania mogą w danej firmie być danymi poufnymi, uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" należy przyznawać jedynie odpowiednim użytkownikom.

- Tworzenie raportów na temat śledzenia wykorzystania może skutkować znacznym użyciem zasobów systemowych.

Możliwe jest udostępnienie niektórych raportów dotyczących śledzenia wykorzystania określonym użytkownikom, bez konieczności dawania im pełnego dostępu do obszaru zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania" i wstępnie utworzonych raportów. Należy w tym celu utworzyć raporty niestandardowe zawierające odpowiednie dane. Następnie można zapisać te raporty we współużytkowanym folderze raportów i zezwolić wybranym użytkownikom na dostęp do tego folderu.

W aplikacji Oracle CRM On Demand można zapoznać się z danymi o wykorzystaniu przydziału usług (informacje pod hasłem [Przeglądanie wykorzystania przydziałów usług firmy użytkownika](#) (na stronie 1132) i [Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług](#) (zob. "[Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług](#)" na stronie 1133)), oraz z danymi o użyciu plików i rekordów (informacje pod hasłem [Przeglądanie informacji o użyciu plików i rekordów](#) (na stronie 1135)).

Tematy pokrewne

Więcej informacji o obszarze zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania" oraz o raportach znajduje się w następujących tematach:

- [Raporty wstępnie utworzone — informacje](#) (zob. "[Raporty wstępnie utworzone - informacje](#)" na stronie 755)
- [Analityczny obszar zainteresowań "Śledzenie wykorzystania"](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"](#)" na stronie 844)
- [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 774)

Administrowanie firmą

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać procedury opisane w części "Administrowanie firmą", rola użytkownika musi (o ile tego inaczej nie zasygnalizowano) zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy".

Aby wyświetlić szczegółowe procedury dotyczące administrowania firmą, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097)
- [Aktywowanie języków](#) (na stronie 1109)
- [Weryfikowanie statusu licencji i aktywnych użytkowników](#) (na stronie 1110)
- [Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie](#) (na stronie 1112)
- [Definiowanie niestandardowego kalendarza okresów obrotowych](#) (na stronie 1119)
- [Resetowanie wszystkich haseł](#) (na stronie 1121)
- [Przeglądanie działań związanych z logowaniem wszystkich użytkowników](#) (na stronie 1122)
- [Ograniczanie korzystania do określonych adresów IP](#) (na stronie 1123)
- [Przeglądanie korzystania z zasobów swojej firmy](#) (na stronie 1123)
- [Publikowanie alertów na poziomie całej firmy](#) (na stronie 1124)
- [Zarządzanie walutami](#) (na stronie 1126)
- [Przeglądanie zmian w śledzeniu kontroli za pośrednictwem głównego śledzenia kontroli](#) (zob. "[Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli](#)" na stronie 1130)
- [Wyświetlanie wykorzystania przydziału usług przez firmę](#) (zob. "[Przeglądanie wykorzystania przydziałów usług firmy użytkownika](#)" na stronie 1132)

- Wyświetlanie historii wykorzystania przydziału usług (zob. "Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług" na stronie 1133)
- Ustawianie alertów dotyczących przydziałów usług (zob. "Konfigurowanie alertów przydziałów usług" na stronie 1134)
- Wyświetlanie informacji dotyczących wykorzystania plików i rekordów (zob. "Przeglądanie informacji o użyciu plików i rekordów" na stronie 1135)

Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych

Informacje o firmie i globalne ustawienia domyślne ustawia się za pomocą strony "Profil firmy".

Informacje o firmie. Można wprowadzić lub edytować nazwę swojej firmy, adresy odbiorcy i płatnika, numer telefonu oraz główną osobę kontaktową. W przypadku osób, które się zarejestrowały na okres próbny, niektóre informacje o firmie są przenoszone z danych rejestracyjnych.

Globalne ustawienia domyślne. Można zdefiniować obowiązujące w firmie ustawienia domyślne, które użytkownicy mogą przesłaniać.

OSTRZEŻENIE: Administrator firmy może zmienić ustawienie "Kraj". O zmianie ustawienia "Kraj" należy powiadomić dział opieki nad klientem, aby zostały podjęte odpowiednie działania mające na celu zaktualizowanie ustawienia "Strefa czasowa" oraz raportów i pulpitów informacyjnych. Język, walutę i strefę czasową można zmienić tylko kontaktując się z działem opieki nad klientem.

Przed rozpoczęciem. Działanie tych ustawień jest wyjaśnione pod hasłem [Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe](#) (na stronie 672).

Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy".

Jak edytować profil swojej firmy?

- 1 Kliknąć łącze "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć łącze "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Profil firmy" kliknąć łącze "Profil firmy".
- 4 Na stronie "Profil firmy" nacisnąć przycisk "Edytuj" (lub użyć funkcji edycji wewnętrznej), a następnie wprowadzić odpowiednie zmiany.
- 5 Zapisać rekord.

W poniższej tabeli opisano niektóre z wyświetlanych pól.

Pole	Opis
Firma - informacje kluczowe	

Pole	Opis
ID logowania firmy	Unikatowy identyfikator firmy. Gdy są tworzeni nowi użytkownicy, stanowi on pierwszą część ID logowania użytkownika (ID logowania firmy/ID użytkownika).
Główna osoba kontaktowa	<p>Wartość domyślna to ADMIN lub alias pierwszej logującej się osoby z firmy. Może jednak zostać zmieniona na dowolnego użytkownika. Do głównej osoby kontaktowej są wysyłane informacje o aktualizacjach produktu i inne ważne informacje.</p> <p>W celu zabezpieczenia się przed sytuacją, gdy główna osoba kontaktowa nie jest dostępna, należy wprowadzić jako adres e-mail głównej osoby kontaktowej listę dystrybucyjną, aby więcej osób było informowanych o awarii systemu i otrzymywało inne ważne informacje. Można to zrobić na dwa sposoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Do rekordu użytkownika dla głównej osoby kontaktowej wprowadzić jako adres e-mail istniejącą listę dystrybucyjną. Należy jednak pamiętać, że jeśli główna osoba kontaktowa wykona czynność w systemie, która spowoduje automatyczne wysłanie wiadomości e-mail na jej własny adres, wszystkie osoby z listy dystrybucyjnej otrzymają to powiadomienie. Utworzyć nowego użytkownika (fikcyjnego), którego można nazwać np. "ListaDystrybucyjna", i wprowadzić w rekordzie tego użytkownika listę dystrybucyjną jako adres e-mail. W tym przypadku jedna z licencji jest przekazywana na cele tego zadania. <p>Uwaga: Nie można zmienić statusu użytkownika wskazanego jako główna osoba kontaktowa na "Nieaktywny". W takim przypadku przed zmianą statusu tego użytkownika na "Nieaktywny" należy wybrać innego użytkownika jako główną osobę kontaktową.</p>
Ustawienia dot. firmy	
Domyślny język	<p>Język używany jako domyślny przez użytkowników. Można aktywować dodatkowe języki, tak aby użytkownicy mogli zmieniać to ustawienie na własny użytek. Informacje, jak dodać języki, są dostępne pod hasłem Aktywowanie języków (na stronie 1109).</p> <p>Aby zaktualizować to pole, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem.</p>
Domyślne ustawienia narodowe	Ustawienia narodowe używane jako domyślne przez użytkowników. Użytkownicy mogą zmieniać to ustawienie na własny użytek, korzystając w dowolnej chwili ze strony "Profil użytkownika". Ustawienia te decydują o formatowaniu dat, godzin, waluty, liczb i numerów telefonów.
Domyślna waluta	Waluta używana jako domyślna przez użytkowników. Można aktywować dodatkowe waluty, tak aby użytkownicy mogli zmieniać to ustawienie na własny użytek (zob. Zarządzanie walutami (na stronie 1126)). Ustawiona tu waluta decyduje jednak o domyślnej walucie używanej w prognozach obejmujących całą firmę.

Pole	Opis
	Aby zaktualizować to pole, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem.
Domyślna strefa czasowa	<p>Domyślna strefa czasowa firmy.</p> <p>Niektóre funkcje, takie jak generowanie prognoz, korzystają ze strefy czasowej urządzenia, na którym działają, a nie z tej domyślnej strefy czasowej. Można się jej dowiedzieć, kontaktując się z działem obsługi klienta. Użytkownicy z innych regionów mogą wybrać stosowanie swojej lokalnej strefy czasowej, która jest ustawiana na stronie "Profil użytkownika".</p> <p>Aby zaktualizować to pole, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem.</p>
Tryb podglądu rekordów	<p>Domyślny tryb podglądu rekordów stosowany w firmie. Można włączyć funkcję podglądu rekordów i określić sposób otwierania okna podglądu. W zależności od ustawienia wybranego w tym polu, okno podglądu otwiera się, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na łączy do rekordu (wskaże łączy) albo gdy kliknie na ikonie podglądu, która pojawi się, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na łączy do rekordu.</p> <p>W oknie podglądu jest pokazywana pierwsza sekcja strony szczegółów rekordu. Istnieje także możliwość wyłączenia funkcji podglądu — należy w tym polu wybrać opcję "Wyłączone". Gdy aplikacja Oracle CRM On Demand jest pierwszy raz konfigurowana pod kątem nowej firmy, pole to jest ustawione na wartość "Kliknięcie na ikonie podglądu".</p> <p>Użytkownicy mogą przesłonić to domyślne dla firmy ustawienie, określając na swojej stronie "Szczegóły osobiste" inny tryb podglądu.</p>
Włączona edycja miejscowa	<p>Umożliwia włączenie lub wyłączenie funkcji edycji miejscowej.</p> <p>Gdy edycja miejscowa jest włączona, użytkownicy mogą edytować rekordy bezpośrednio na stronach list oraz na stronach szczegółów, czyli bez otwierania strony edycji rekordu.</p> <p>Edycja miejscowa jest obsługiwana na stronach list rekordów, na stronach szczegółów rekordów oraz w wielu rekordach powiązanych z główną stroną szczegółów rekordu.</p> <p>Należy pamiętać, że następujące typy pól z powiązanych rekordów nie mogą być edytowane ze strony szczegółów głównego rekordu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pola, które nie są wyświetlane na stronie szczegółów powiązanego rekordu ■ Obliczane pola, na przykład "Imię i nazwisko" ■ Pola, które na stronie edycji powiązanego rekordu są polami tylko do odczytu <p>Ponadto, jeśli ten sam rekord może się pojawiać dla więcej niż jednego rekordu głównego, można edytować pola stanowiące element relacji. Nie można jednak edytować pól, które należą wyłącznie do powiązanego</p>

Pole	Opis
	rekordu. Na przykład w przypadku powiązanej z rekordem podmiotu liście zespołu ds. podmiotu można edytować pole "Rola w zespole", ponieważ to pole stanowi element relacji między podmiotem a członkiem zespołu. Nie można jednak edytować pól "Nazwisko" ani "Imię", ponieważ należą one do rekordu użytkownika będącego członkiem zespołu.
Włączone centrum wiadomości	To ustawienie określa: <ul style="list-style-type: none"> ■ Czy centrum wiadomości jest wyświetlane na pasku czynności. ■ Czy ikona "Uwagi" i lista uwag są dostępne na stronach szczegółów rekordów. ■ Czy użytkownicy mogą korzystać z widgetu "Centrum wiadomości".
Kontrolowane pola dla typu rekordu	Maksymalna liczba pól, które można kontrolować dla każdego obiektu, pokazywana w formie pola tylko do odczytu. Liczbą domyślną jest 35, ale administratorzy firmy mogą zmienić tę wartość. <p>Uwaga: Jeśli to pole zostanie zmienione, w bazie danych musi zostać utworzony kolejny rekord dla każdego dodatkowego kontrolowanego pola. Jednoczesne kontrolowanie zbyt dużej liczby pól może wpływać na wydajność podczas zapisywania kontrolowanych rekordów.</p>
Czas do wygaśnięcia ważności świadectwa kontroli (dni)	Czas liczony w dniach do usunięcia rekordów kontroli pól. Administratorzy firmy mogą zmieniać tę wartość na wartość z zakresu od 1 do 90 dni. Aby wyświetlić to ustawienie dla swojej firmy, należy na stronie profilu firmy przejść do sekcji "Ustawienia zabezpieczeń firmy". Wartość zero (0) oznacza, że żadne rekordy kontroli pól nie są usuwane. Ustawienie wartości zero jest możliwe tylko za pośrednictwem działu opieki nad klientem aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby zmienić wartość tego ustawienia, administratorzy firmy muszą posiadać uprawnienie "Administrowanie kontrolą pól".
Pasek łączy bezpośrednich	Jeśli jest włączona funkcja paska łączy bezpośrednich, łączy do sekcji informacji powiązanych na stronie (na przykład do sekcji powiązanych rekordów) są dostępne na pasku łączy bezpośrednich znajdującym się w dolnej części okna przeglądarki. Użytkownicy mogą usunąć pasek łączy bezpośrednich ze swoich stron szczegółów, wyłączając tę funkcję w profilach osobistych. Więcej informacji o pasku łączy bezpośrednich znajduje się pod hasłem Aplikacja Oracle CRM On Demand — przegląd stron (zob. "Oracle CRM On Demand — przegląd stron" na stronie 27). <p>UWAGA: Funkcja paska łączy bezpośrednich może być włączana lub wyłączana na poziomie firmy oraz przez użytkowników. Indywidualne ustawienia użytkowników są nadrzędne wobec ustawień firmy. Kolory paska łączy bezpośrednich zależą od zastosowanego motywu. Więcej informacji o wybieraniu motywu znajduje się pod hasłem Ustawienia motywu (zob. "Ustawianie swojego motywu" na stronie 676).</p>
Globalna metoda wyszukiwania	Należy wybrać, jaka metoda wyszukiwania ma być dla użytkowników dostępna w polu "Wyszukiwanie" na pasku czynności: <ul style="list-style-type: none"> ■ Wyszukiwanie ukierunkowane. Są przeszukiwane określone pola,

Pole	Opis
	<p>które system wyświetla w polu "Wyszukiwanie". Jest to domyślne ustawienie aplikacji.</p> <p>Wartości, wprowadzane przez użytkownika w kilku polach tekstowych, są łączone warunkiem AND. System wyświetli rekordy z polami, które są zgodne z początkowymi wartościami wszystkich wyrazów w polu tekstowym. Jeśli zostaną użyte wieloznaczniki, aplikacja przeprowadzi także wyszukiwanie fragmentów napisów.</p> <p>■ Wyszukiwanie słów kluczowych. Rekordy są wyszukiwane na podstawie domyślnych pól specyficznych dla poszczególnych typów rekordów. Użytkownik może wpisywać w jednym polu tekstowym dowolne wyrazy zawierające wieloznaczniki. Ten typ wyszukiwania może mieć negatywny wpływ na wydajność.</p> <p>Wartości, wprowadzane przez użytkownika w jednym polu tekstowym, są łączone warunkiem OR. System wyświetli rekordy zawierające zgodną wartość w dowolnym z domyślnych pól wyszukiwania.</p> <p>Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 39).</p>
Miesiąc początkowy roku obrotowego	<p>W polu tym jest wyświetlany miesiąc, w którym zaczyna się rok obrotowy firmy.</p> <p>To pole jest ustawiane w chwili tworzenia firmy i nie może zostać zmienione przez administratora firmy.</p> <p>To ustawienie wpływa na raporty mierzące przychód w odniesieniu do roku obrotowego.</p> <p>Aby zaktualizować to pole, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem.</p>
Data rozpoczęcia roku obrotowego	<p>W polu tym jest wyświetlana data przypadająca w wybranym miesiącu, od której zaczyna się rok obrotowy.</p> <p>To pole jest ustawiane w chwili tworzenia firmy i nie może zostać zmienione przez administratora firmy.</p> <p>To ustawienie wpływa na raporty mierzące przychód w odniesieniu do roku obrotowego.</p> <p>Aby zaktualizować to pole, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem.</p>
Typ kalendarza okresów obrotowych	<p>W polu tym jest wyświetlany używany typ kalendarza okresów obrotowych. Dostępne wartości to: "Kwartały kalendarzowe", "4-4-5", "5-4-4" i "Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych". To ustawienie wpływa na analizy w czasie, plany biznesowe i prognozy. Administrator firmy nie może zmienić tego pola.</p> <p>Aby zaktualizować to pole, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem.</p>

Pole	Opis
Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu	<p>Decyduje o sposobie aktualizacji prawdopodobieństwa dla możliwości, gdy użytkownik naciśnie przycisk "Aktualizuj podsumowania możliwości":</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, prawdopodobieństwo dla możliwości będzie obliczane na podstawie średniej ważonej prawdopodobieństwa każdego z powiązanych produktów: $\text{Prawdopodobieństwo dla możliwości} = \frac{\text{SUM}(\text{Przychód oczekiwany z produktu})}{\text{SUM}(\text{Przychód z produktu})}$ ■ Jeśli to pole wyboru nie zostanie zaznaczone, prawdopodobieństwo nie będzie w ramach tej czynności aktualizowane. <p>UWAGA: Przycisk "Aktualizuj podsumowania możliwości" znajduje się na stronie szczegółów możliwości, na pasku tytułu sekcji powiązanych informacji "Produkty".</p>
Włącz zapisywanie i dodawanie produktu	<p>Jeśli jest zaznaczone to ustawienie i użytkownik tworzy nowy rekord możliwości, w nagłówku strony "Możliwość" zamiast przycisku "Zapisz" jest wyświetlany przycisk "Zapisz i dodaj produkt". Jeśli to ustawienie nie jest zaznaczone, w przypadku tworzenia nowego rekordu możliwości w nagłówku strony "Możliwość" nie jest dostępny przycisk "Zapisz i dodaj produkt", a jedynie przycisk "Zapisz".</p>
Włącz podział przychodów z możliwości	<p>Zaznaczenie tej opcji umożliwia podział przychodów z możliwości między członków zespołu.</p> <p>Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, na stronie edytowania użytkowników zespołu ds. możliwości są wyświetlane przyciski "Odśwież podsumowanie" i "Rozszerz podział", które umożliwiają podzielenie przychodu między członków zespołu. Na stronach "Prognoza przychodów z możliwości" i "Moje możliwości" są wyświetlane możliwości, wobec których użytkownik jest członkiem zespołu z częścią przychodu większą niż 0.</p> <p>Jeśli to pole nie jest zaznaczone, na stronie edytowania użytkowników zespołu ds. możliwości nie są wyświetlane przyciski "Odśwież podsumowanie" i "Rozszerz podział". Na stronach "Prognoza przychodów z możliwości" i "Moje możliwości" są wyświetlane możliwości, których właścicielem jest użytkownik.</p>
Ustawienia motywu firmy	
Nazwa motywu	<p>Motyw decyduje o wyglądzie i stylu aplikacji Oracle CRM On Demand. Przy pierwszym konfigurowaniu Oracle CRM On Demand pod kątem nowej firmy motywem domyślnym jest Oracle. Aby zmienić go, należy rozwinąć listę "Nazwa motywu", po czym wybrać z niej odpowiedni motyw dla firmy. Użytkownicy mogą przesłonić to ustawienie, edytując swoje osobiste preferencje.</p> <p>Motywy nie mają wpływu na działanie aplikacji Oracle CRM On Demand. Administratorzy firmy mogą utworzyć motywy niestandardowe w aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby przesłać własne motywy do używania w aplikacji Oracle CRM On Demand, należy się skontaktować z</p>

Pole	Opis
	administratorem firmy.
Ustawienia widoczności danych firmy	
Włączona widoczność dla kierownika	Opcję tę należy wybrać, aby zezwolić kierownikom na wyświetlanie rekordów należących do użytkowników będących bezpośrednimi lub pośrednimi podwładnymi. Kierownik użytkownika jest określany w polu "Przełożony" na stronie szczegółów użytkownika.
Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego	Opcję tę należy wybrać, aby włączyć dziedziczenie członków zespołu ds. podmiotu przez zespół ds. możliwości i zespół ds. osoby kontaktowej. Po włączeniu tej opcji każdy nowy członek dodany do zespołu ds. podmiotu zostanie dodany również do każdego powiązanego z podmiotem zespołu ds. osoby kontaktowej i zespołu ds. możliwości.
Domyślny przydział grup	Opcję tę należy wybrać, aby zezwolić członkom grupy na współużytkowanie własności podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości i portfeli. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami (na stronie 1331).
Włącz rejestry	Służy do określania, czy w selektorze rejestrów są wyświetlane rejestry niestandardowe. Jeśli to pole wyboru nie jest zaznaczone, w selektorze rejestrów są wyświetlane tylko rejestry użytkownika i rejestry pełnomocników (o ile istnieją pełnomocnicy). OSTRZEŻENIE: Pola wyboru "Włącz rejestry" nie należy zaznaczać, dopóki nie zostanie utworzona hierarchia rejestrów. Po zaznaczeniu tego pola wyboru nie można go już wyczyścić, ale można wprowadzić zmiany w hierarchii rejestrów.
Wyświetl selektor rejestrów	Umożliwia włączenie lub wyłączenie selektora rejestrów, który służy do uszczegółowienia wyszukiwania rekordów konkretnego użytkownika, pełnomocnika lub rejestrów niestandardowych.
Ustawienia integracji	
Włączone zdarzenie integracji	W przypadku nowego klienta zdarzenia integracji są automatycznie włączone, natomiast w przypadku istniejącego klienta dział opieki nad klientem i administrator firmy muszą skonfigurować zdarzenia integracji aplikacji Oracle CRM On Demand. Należy skontaktować się z działem opieki nad klientem i poprosić o włączenie obsługi administrowania zdarzeniami integracji oraz określenie odpowiedniego maksymalnego całkowitego rozmiaru kolejek zdarzeń integracji.
Tryb zgodności wydania 16 z usługami internetowymi	Służy do określania, czy żądania usług internetowych zawierające tokeny nazwy użytkownika i hasła są przetwarzane w wydaniu 16 i wcześniejszych wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand jako żądania bezstanowe, czy żądania stanowe. W przypadku nowych firm to pole wyboru domyślnie jest niezaznaczone.
Włącz proces Workflow	Ustawienie to jest wyświetlane, jeśli firma została skonfigurowana tak, aby proces Workflow był dozwolony. Ustawienie to można uaktywnić po utworzeniu warunków procesu Workflow wprowadzanego do środowiska

Pole	Opis
	wykonawczego.
Ustawienia integracji komputera	
URL pobierania alternatywnego klienta PIM Sync	To ustawienie jest rzadko używane. Ma zastosowanie w przypadku klientów ze skonfigurowaną funkcją SSO. Jeśli firma korzysta z innego niż Oracle PIM Sync On Demand klienta synchronizacji PIM, należy tu podać adres, spod którego można go pobrać. URL musi być adresem w pełni kwalifikowanym (musi się zaczynać przedrostkiem <i>http://</i>).
PIM Sync — wyłączenie dostępu do strony pobierania narzędzia	Opcję tę należy wybrać, jeśli jest używany adres URL pobierania alternatywnego klienta, aby uniemożliwić użytkownikom pobieranie oprogramowania Oracle PIM Sync On Demand z aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji znajduje się w opisie pola "URL pobierania alternatywnego klienta synchr. PIM".
PIM Sync - wyłączenie rozszerzonego wiązania z podmiotami	Gdy ta opcja jest wybrana, Oracle PIM Sync On Demand przeprowadza w Oracle CRM On Demand dokładne wiązanie osób kontaktowych z podmiotami. OSTRZEŻENIE: Wybór tej opcji oznacza, że za pomocą narzędzia Oracle PIM Sync On Demand zostaną utworzone duplikaty rekordów, które nie są identyczne podczas synchronizacji aplikacji PIM.
PIM Sync — wyłączenie powiązania z podmiotami	Opcję tę należy wybrać, aby wyłączyć uzgadnianie podmiotów podczas synchronizacji PIM. Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, pole "Firma" z PIM jest odwzorowywane na pole "PIM — nazwa firmy" w rekordzie osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand, a standardowe metody uzgadniania podmiotów są pomijane. OSTRZEŻENIE: Wybór tej opcji oznacza, że za pomocą narzędzia Oracle PIM Sync On Demand zostaną utworzone duplikaty rekordów, które nie są identyczne podczas synchronizacji aplikacji PIM. Więcej informacji o uzgadnianiu podmiotów znajduje się pod hasłem Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje (zob. "Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje podstawowe" na stronie 707).
Klient offline - dostęp w trybie edycji	To ustawienie służy do weryfikowania dostępu do rekordów w trybie edycji w przypadku przesyłania lub pobierania (w poprzednich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand sprawdzano tylko dostęp podczas pobierania). Zaleca się, aby dostęp był weryfikowany podczas przesyłania danych. Dostępne są trzy opcje: "Weryfikuj podczas przesyłania" (wartość domyślna dla nowych klientów), "Weryfikuj podczas pobierania", brak. "Weryfikuj podczas przesyłania" to opcja zalecana nowym klientom. Jeśli na liście wyboru zostanie zaznaczona opcja pusta, dostęp w aplikacji Oracle CRM On Demand będzie weryfikowany w taki sam sposób jak po wybraniu opcji "Weryfikuj przy pobieraniu".
Ustawienia zabezpieczeń firmy	
Limit czasu nieaktywności dla	Czas w minutach, po którego upływie sesja użytkownika wygasa z powodu

Pole	Opis
firmy (w minutach)	braku aktywności. Jeśli pole to jest puste, ustawienie limitu czasu sesji interaktywnych jest określone przez wartość domyślną limitu czasu nieaktywności systemu. Bieżąca domyślna konfiguracja limitu czasu nieaktywności systemu jest widoczna podczas edycji profilu firmy na stronie profilu, w górnej części sekcji Ustawienia zabezpieczeń firmy. W celu aktualizacji limitu czasu nieaktywności dla firmy należy skontaktować się z działem opieki nad klientem. Dostępny zakres konfiguracji wynosi od 10 do 60 minut.
Typ uwierzytelniania	<p>Wyświetla typy uwierzytelniania dozwolone dla firmy. Wartość tę może przydzielić tylko dział opieki nad klientem. Możliwe są następujące ustawienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tylko ID użytk./hasło — Każdy z użytkowników musi się logować przy użyciu swojego ID użytkownika Oracle CRM On Demand i hasła. ■ Tylko jednokrotne logowanie — Każdy z użytkowników musi się logować, korzystając z używanego w firmie mechanizmu jednokrotnego logowania. Identyfikatory użytkowników Oracle CRM On Demand i hasła nie są akceptowane. ■ ID użytk./hasło lub jedn. log. — Do logowania się do Oracle CRM On Demand można używać ID użytkownika Oracle CRM On Demand i hasła bądź mechanizmu jednokrotnego logowania. <p>Na stronie "Profil użytkownika" administrator firmy może ustawić osobno dla każdego z użytkowników typ uwierzytelniania. Jeśli administrator firmy pozostawi tę wartość pustą, to dla danego użytkownika będzie stosowane ustawienie określone na poziomie firmy.</p>
ID zewnętrzny dla jednokrotnego logowania	Unikatowy identyfikator firmy przydzielany przez dział opieki nad klientem, gdy dla firmy jest konfigurowany mechanizm jednokrotnego logowania. Administrator firmy nie może tej wartości zmienić, aczkolwiek na stronie "Profil użytkownika" może ustawić identyfikator zewnętrzny użytkownika.
Strona logowania do uwierzytelniania z użyciem ID użytkownika i hasła	<p>Adres URL własnej strony logowania, która zastępuje domyślną stronę logowania do Oracle CRM On Demand. Zazwyczaj strona ta jest utrzymywana na serwerze internetowym firmy. URL musi być adresem w pełni kwalifikowanym (musi się zaczynać przedrostkiem http:// lub https://).</p> <p>Strona ta jest wyświetlana, gdy użytkownik się wyloguje lub gdy sesja użytkownika zostanie zakończona wskutek bezczynności. O nakazanie użytkownikom logowania się przy użyciu tej strony (a nie domyślnej strony Oracle CRM On Demand) musi zadbać sama firma.</p>
Strona logowania do uwierzytelniania SSO	Adres URL własnej strony logowania, która jest wyświetlana, gdy użytkownik się wyloguje lub gdy sesja użytkownika zostanie zakończona wskutek bezczynności, o ile użytkownik zalogował się za pomocą mechanizmu jednokrotnego logowania (SSO). Zazwyczaj strona ta jest utrzymywana na serwerze internetowym firmy — na przykład jest dostępna z portalu SSO firmy. URL musi być adresem w pełni kwalifikowanym (musi

Pole	Opis
	<p>się zaczynać przedrostkiem http:// lub https://).</p> <p>O nakazanie użytkownikom logowania się przy użyciu tej strony SSO (a nie domyślnej strony Oracle CRM On Demand) musi zadbać sama firma. Jeśli użytkownik, który się zalogował za pomocą mechanizmu SSO, wyloguje się, a to ustawienie będzie pozostawione puste, to zostanie wyświetlona ogólna strona z komunikatem informującym, że bieżący użytkownik się wylogował.</p>
Adres URL ITS dla uwierzytelniania SSO	Adres URL usługi ITS (Intersite Transfer Service) SAML używany w celu jednokrotnego logowania do Oracle CRM On Demand, przydzielany przez dział opieki nad klientem, gdy dla firmy jest konfigurowany mechanizm jednokrotnego logowania. Administrator firmy nie może tej wartości zmienić.
Włączone ograniczenia dot. adresów IP	Zob. Ograniczanie korzystania do określonych adresów IP (na stronie 1123).
Włączona ochrona przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych	<p>Włącza funkcję chroniącą przed atakami opartymi na fałszowaniu zleceń międzyserwisowych. Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, użytkownicy tworzący własny kod współdziałający z Oracle CRM On Demand muszą do tego kodu dołączać (w formie ukrytego parametru) token zabezpieczający. Więcej informacji dotyczących ochrony przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych jest dostępnych pod hasłem Ochrona przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych — informacje podstawowe (na stronie 1108).</p> <p>To pole wyboru jest domyślnie zaznaczane, gdy firma zostaje skonfigurowana do korzystania z Oracle CRM On Demand; ustawienia tego nie można zmienić.</p>
Włączanie osadzania ramki IFRAME	Ze względów bezpieczeństwa to pole wyboru jest domyślnie niezaznaczone i należy je zaznaczać, tylko jeśli jest to wymagane. Jego zaznaczenie umożliwia użytkownikom osadzanie stron Oracle CRM On Demand, w ramce iFRAME, w stronach internetowych innych serwisów. Próba wykonania takiej operacji przy niewłączonym osadzaniu ramki iFRAME spowoduje rozszerzenie strony Oracle CRM On Demand, czyniąc z niej stronę nadrzędną. Ustawienie to nie wpływa na widżety Oracle CRM On Demand osadzone w aplikacjach komputerowych.
Ustawienia widoczności analiz	
Raportowane obszary zainteresowań	<p>Należy ustawić, korzystając z listy wyboru, widoczność dla użytkowników, którzy chcą w Oracle CRM On Demand Answers wyświetlać rekordy raportów w czasie rzeczywistym. Raporty te dostarczają analiz sporządzanych w czasie rzeczywistym. Można wybrać jedną z następujących wartości:</p> <p>Widoczność dla kierownika — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.)</p> <p>Widoczność dla zespołu — Umożliwia użytkownikom wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i</p>

Pole	Opis
	<p>zespołu ds. podmiotu.</p> <p>To obejmujące całą firmę ustawienie jest stosowane, jeśli użytkownicy nie określą wartości ustawienia "Raportowane obszary zainteresowań" na swoich stronach "Szczegóły osobiste". Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 747), a zwłaszcza w sekcji "Widoczność rekordów w raportach — informacje podstawowe".</p>
Historyczne obszary zainteresowań	<p>Należy ustawić, korzystając z listy wyboru, widoczność dla użytkowników, którzy chcą w Oracle CRM On Demand Answers wyświetlać rekordy raportów analitycznych. Raporty te dostarczają analiz historycznych oraz analiz trendów bądź zawierają obliczenia bardziej szczegółowe niż dostępne w raportach czasu rzeczywistego. Można wybrać jedną z następujących wartości:</p> <p>Widoczność dla kierownika — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.)</p> <p>Widoczność dla zespołu — Umożliwia użytkownikom wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu.</p> <p>Widoczność pełna — To ustawienie łączy w sobie ustawienia "Widoczność dla kierownika" i "Widoczność dla zespołu".</p> <p>To obejmujące całą firmę ustawienie jest stosowane, jeśli użytkownicy nie określą wartości ustawienia "Historyczne obszary zainteresowań" w swoich szczegółach osobistych. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 747), a zwłaszcza w sekcji "Widoczność rekordów w raportach — informacje podstawowe".</p>
Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli	<p>Ta lista wyboru umożliwia określenie, aby podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers było używane ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" na podstawie obiektu, zgodnie z definicją na stronie "Dostęp do typu rekordów" w kreatorze "Zarządzanie rolami". Jeśli na przykład ustawienie widoczności "Może czytać wszystkie rekordy" zostało wybrane przez administratora dla roli użytkownika dotyczącej danego obiektu (przez wybranie na stronie "Administrowanie" opcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" oraz "Zarządzanie rolami", a następnie edytowanie roli i wybranie opcji "Dostęp do typu rekordów"), użytkownik może wyświetlać wszystkie rekordy danego obiektu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" zostało włączone za pośrednictwem profilu firmy lub profilu użytkownika.</p> <p>Wskazówki dotyczące warunków i sposobu włączania ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" znajdują się pod hasłem Ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" — informacje podstawowe (zob. Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe na stronie 674).</p> <p>Jeśli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" nie</p>

Pole	Opis
	zostanie wybrane, podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest uwzględniana widoczność ustawiona w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań".
Ustawienia komunikacji	
Automatyczne czynności końcowe	<p>Jeśli zostanie wybrane to ustawienie, to gdy agent zakończy rozmowę bądź komunikację za pośrednictwem poczty e-mail lub ponownie przydzieli wiadomości głosowe, w aplikacji Oracle CRM On Demand automatycznie zostaną wykonane czynności końcowe dotyczące działania komunikacji. Agent nie widzi formularza "Czynności końcowe". Jako status działania jest ustawiana automatycznie wartość "Ukończono", a jako kod rozwiązania "Automatyczne czynności końcowe".</p> <p>UWAGA: To ustawienie nie ma zastosowania, jeśli agent naciśnie przycisk "Czynności końcowe" na stronie szczegółów działania komunikacji. Na przykład po wysłuchaniu wiadomości głosowej agent może nacisnąć przycisk "Czynności końcowe" na stronie szczegółów działania "Wiadomość głosowa", aby wyświetlić formularz "Czynności końcowe" i zakończyć to działanie.</p>
Informacje dodatkowe	
Licencjonowani użytkownicy, Aktywni użytkownicy, Nieaktywni użytkownicy	Są to liczby tylko do odczytu, przedstawiające liczbę licencjonowanych użytkowników wraz z ich aktualnym statusem.

UWAGA: Jeśli firma ma włączone jeszcze inne funkcje, mogą się pojawić dodatkowe pola.

Ochrona przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych — informacje podstawowe

W celu ochrony przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych użytkownicy, którzy tworzą własny kod zawierający żądania HTTP POST — w tym żądania "Asynchronous Java Script and XML" (AJAX) — zlecające aktualizację, tworzenie lub usuwanie danych w Oracle CRM On Demand, muszą dołączać w kodzie token zabezpieczający, mający postać parametru ukrytego. Jeśli własny kod użytkownika nie będzie zawierał tokenu zabezpieczającego lub jeśli token zabezpieczający zostanie użyty niepoprawnie, to zlecenie zakończy się niepowodzeniem. W takiej sytuacji użytkownik zobaczy komunikat o błędzie zawierający informacje, że zlecenia nie można ukończyć, ponieważ klucz jest niepoprawny lub wygasła jego ważność, oraz że użytkownik musi odświeżyć stronę.

Token zabezpieczający, który użytkownicy muszą dołączać do swojego kodu, jest pokazany w poniższej tabeli.

Składnik parametru	Kod tokenu
Nazwa	%%%ODReqName%%%

Składnik parametru	Kod tokenu
Wartość	%%ODReqValue%%

UWAGA: W kodzie tokenu jest uwzględniana wielkość liter; kod musi być identyczny z pokazanym w tabeli. Jakikolwiek błąd w kodzie tokenu spowoduje, że zlecenie zakończy się niepowodzeniem.

Ta funkcja ochrony przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych jest kontrolowana poprzez pole wyboru "Włączona ochrona przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych". Funkcja ta jest domyślnie włączana, gdy firma zostaje skonfigurowana do korzystania z Oracle CRM On Demand; funkcji tej nie można wyłączyć.

Aktywowanie języków

Aplikacja Oracle CRM On Demand jest dostępna w wielu językach. Wszystkie domyślne pola tekstowe dostarczone wraz z produktem, takie jak pola i wartości z list wyboru, a także pomoc bezpośrednia i samouczki mogą być wyświetlane we wszystkich dostępnych językach.

Jednakże w wypadku dostosowywania pól lub wartości z list wyboru, jeśli mają się one wyświetlać w przetłumaczonej wersji, należy wprowadzić ręcznie ich odpowiedniki w innych językach. W przeciwnym przypadku będą wyświetlane w oryginalnej wersji językowej, na niebiesko i w nawiasach, niezależnie od wybranego języka.

Początkowo jedynym aktywnym językiem jest ten, który wybrano jako domyślny język firmy podczas składania zamówienia na Oracle CRM On Demand.

Aby udostępnić użytkownikom różne wersje językowe, należy je aktywować.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy".

Jak aktywować języki

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Profil firmy" kliknąć na łączu "Języki".
- 4 W kolumnie "Aktywne" wybrać języki, które mają być udostępnione pracownikom.

UWAGA: Formaty wyświetlania dat, czasu i walut są ustalane na podstawie ustawień innych niż ustawienia języka.

- 5 Zapisać rekord.

Weryfikowanie statusu licencji i aktywnych użytkowników

Można sprawdzać status licencji i porównywać go z liczbą aktywnych użytkowników. Dla każdego aktywnego użytkownika jest potrzebna licencja. (*Aktywny użytkownik* to taki, który może uzyskać dostęp do aplikacji.)

Liczba licencji decyduje także o ilości danych, które aplikacja może przechowywać dla firmy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie firmą".

Jak sprawdzić status licencji oraz liczbę aktywnych i nieaktywnych użytkowników

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Profil firmy" kliknąć na łączu "Profil firmy".
- 4 W sekcji "Informacje dodatkowe" strony "Profil firmy" przejrzeć liczbę licencjonowanych, aktywnych i nieaktywnych użytkowników.
 - Jeśli istnieją aktywni użytkownicy, którzy już nie muszą mieć dostępu do aplikacji, można zwolnić licencje, dezaktywując tych użytkowników. Więcej informacji o dezaktywowaniu użytkowników zawartych jest pod hasłem [Dezaktywowanie użytkowników](#) (na stronie 1245).
 - W przypadku zamiaru nabycia większej liczby licencji należy skontaktować się ze swoim przedstawicielem handlowym ds. aplikacji Oracle CRM On Demand.

Założenia systemowe dot. logowania i haseł — informacje podstawowe

Oracle CRM On Demand zapewnia firmie najwyższy poziom bezpieczeństwa. W aplikację wbudowano ograniczenia zabezpieczające, które powodują, że tylko autoryzowani użytkownicy mają dostęp do danych.

Dodatkowo istnieje możliwość wprowadzenia określonych założeń systemowych dotyczących logowania, haseł i uwierzytelniania w celu podniesienia poziomu zabezpieczeń w firmie, na przykład ustawiając limit czasu zalogowania na 15 minut. W przypadku, gdy użytkownik zapomni swojego hasła, może otrzymać nowe, odpowiadając na zestaw pytań weryfikacyjnych. Dalszym działaniem zabezpieczającym może być określenie maksymalnej liczby godzin trwania aktywnej sesji, przykładowo przez ustawienie limitu czasu aktywnej sesji użytkownika o wartości 1 godziny. Po przekroczeniu tego limitu użytkownik, który spróbuje wykonać działanie w aplikacji Oracle CRM On Demand, będzie musiał podać swoje dane uwierzytelniające logowanie, aby móc kontynuować sesję.

Zagadnienia związane z zabezpieczeniami

Przed skonfigurowaniem założeń dotyczących logowania i haseł należy dokładnie przemyśleć swoje potrzeby w zakresie zabezpieczeń. Niektóre z pytań, na które warto sobie odpowiedzieć, to:

- Jaki typ ID użytkownika ma być używany?
- Jak długo ma pozostawać aktualne generowane automatycznie tymczasowe hasło użytkownika?
- Jaka ma być maksymalna dozwolona liczba prób logowania, której przekroczenie spowoduje zablokowanie dostępu użytkownika do aplikacji.
- Jak długo ma trwać blokada logowania? Jak często użytkownicy mają zmieniać swoje hasło?
- Czy nowe hasła mają się różnić od starych?
- Jaka jest minimalna długość hasła?
- Na ile pytań zabezpieczających trzeba odpowiedzieć prawidłowo, aby móc zresetować zapomniane hasło?
- Na ile pytań zabezpieczających trzeba odpowiedzieć poprawnie, aby aplikacja automatycznie zresetowała hasło użytkownika?
- Czy użytkownicy mają mieć możliwość zmiany swoich ID lub adresów e-mail?
- Jak długo ma trwać aktywna sesja użytkownika?

Po zdefiniowaniu założeń dotyczących logowania i haseł można wdrożyć je w aplikacji, korzystając ze stron "Administrowanie firmą".

Zmiany ustawień haseł

W przypadku wprowadzenia zmian w ustawieniach haseł, system nie narzuci ich wprowadzenia, dopóki bieżące hasła nie wygasną. Na przykład, jeśli minimalna długość hasła zostanie zmieniona z siedmiu znaków na 10, a użytkownik ma już hasło siedmioznakowe, to będzie mógł z niego korzystać do momentu, w którym ono nie wygaśnie. Gdy to nastąpi, użytkownik będzie musiał utworzyć nowe hasło, składające się co najmniej z 10 znaków.

Zaleca się skonfigurowanie wewnętrznych założeń systemowych i wybranie związanych z nimi ustawień przed rozpoczęciem dodawania do systemu nowych użytkowników. Jeśli jednak zajdzie potrzeba natychmiastowej zmiany systemowych założeń dotyczących zabezpieczeń, istnieje możliwość zresetowania wszystkich haseł użytkownika. Spowoduje to wysłanie do wszystkich użytkowników w firmie wiadomości e-mail zawierającej ich nowe hasło tymczasowe. Aby móc wykonać tę czynność, niezbędne jest posiadanie uprawnienia "Resetowanie haseł".

Co się wydarzy, gdy użytkownik zapomni hasła?

Użytkownicy, do których roli przypisane jest uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego", mogą przysyłać żądanie zresetowania własnego hasła, gdy go zapomną. Należy w tym celu użyć łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania Oracle CRM On Demand. Należy zdefiniować minimalną liczbę pytań zabezpieczających i odpowiedzi, których użytkownik musi udzielić w celu zresetowania hasła. Po skonfigurowaniu tej funkcji użytkownicy mogą resetować swoje hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand bez interwencji ze strony administratora firmy.

Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieje możliwość zdefiniowania kontroli haseł. Można na przykład skonfigurować je tak, aby były zgodne z wytycznymi firmowymi dotyczącymi długości haseł oraz częstotliwości ich wygasania.

Jak zdefiniować firmowe założenia systemowe dotyczące haseł

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Profil firmy" kliknąć na łączu "Kontrola logowania i haseł".
- 4 Na stronie "Kontrola logowania i haseł firmowych" podać wymagane informacje, a następnie zapisać ustawienia.

W poniższej tabeli opisano dostępne ustawienia:

UWAGA: Aby użytkownik mógł zresetować swoje hasło, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego". Aby zresetować hasło za pomocą łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, użytkownik musi mieć także zdefiniowane w systemie pytania i odpowiedzi zabezpieczające.

Ustawienie	Możliwe wartości	Zastosowanie
Informacje o założeniach systemowych logowania		
ID logowania firmy	Pole tekstowe	Jest unikatowym identyfikatorem firmy. Podczas tworzenia nowych użytkowników identyfikator zostanie użyty jako początkowy fragment ID logowania użytkownika (ID logowania firmy). W czasie tworzenia nowych użytkowników, jeśli Domyślny typ ID użytkownika to ID logowania firmy, fragment ID użytkownika będący Domeną firmy będzie automatycznie wypełniany tą wartością. Dostęp do niniejszego ustawienia można również uzyskać ze strony "Profil firmy"
Maksymalna liczba prób logowania	3, 5 lub 10 prób.	Maksymalna liczba dozwolonych nieudanych prób logowania, po której nastąpi zablokowanie konta

		użytkownika.
Czas blokowania przy logowaniu	15, 30, 60 minut lub "Na zawsze"	Okres czasu, na jaki zostanie zablokowane konto użytkownika.
Maksymalny czas trwania sesji w godzinach	0 - 9999 godzin	<p>Czas trwania aktywnej sesji, po którym użytkownik zostanie poproszony o ponowne wprowadzenie swoich danych uwierzytelniających logowanie. Dozwolone wartości w tym polu to dodatnie liczby całkowite od zera (0) do 9999.</p> <p>Domyślną wartość tego ustawienia można znaleźć w sekcji Administrowanie firmą na stronie Założenia systemowe dotyczące logowania i haseł.</p> <p>Podczas korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand, po upływie limitu czasu aktywnej sesji należy ponownie wprowadzić swoje dane uwierzytelniające logowanie.</p> <p>Jeśli limit czasu aktywnej sesji zostanie przekroczony podczas korzystania z usług internetowych, aby móc nadal z nich korzystać, klient musi ponownie wprowadzić swoje dane uwierzytelniające.</p>
Informacje dot. kontroli hasła		
Hasła użytkowników wygasają za	30, 60, 90 dni, rok lub nigdy	Okres czasu, przez jaki hasło użytkownika pozostaje aktualne. Po upływie tego okresu czasu, użytkownik jest proszony o zmianę hasła.
Minimalna długość hasła	Liczba od 6 do 10	Minimalna liczba znaków składających się na hasło.
Maksymalna liczba zmian hasła	Liczba od 1 do 20	Maksymalna liczba zmian hasła użytkownika zgodnych z ustawieniem "Okno limitu

		zmian hasła". Jeśli użytkownik przekroczy liczbę dozwolonych zmian hasła, dalsze zmiany będą niedozwolone.
Okno limitu zmian hasła	Liczba dni (od 1 do 7)	Okres czasu, w którym obowiązuje ustawienie "Maksymalna liczba zmian hasła".
Nowe hasło musi się różnić od hasła starego	Pole wyboru	Obowiązuje podczas zmiany hasła użytkownika.
Informacje dot. uwierzytelniania		
Liczba pytań zabezpieczających, na które trzeba udzielić odpowiedzi	Liczba od 1 do 8	<p>Ustawienie to określa, ile zabezpieczających pytań i odpowiedzi użytkownik musi zdefiniować. Pytania i odpowiedzi użytkownika są przechowywane do późniejszego wykorzystania.</p> <p>UWAGA: Użytkownicy konfiguruja swoje pytania zabezpieczające, kiedy logują się po raz pierwszy do aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownicy mogą też w dowolnym momencie zmienić pytania zabezpieczające. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających (na stronie 680).</p> <p>Kiedy użytkownik resetuje swoje hasło za pomocą łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, musi odpowiedzieć na pewną liczbę skonfigurowanych przez siebie pytań zabezpieczających.</p> <p>Istnieje możliwość określenia większej liczby pytań niż ta, na które użytkownik musi odpowiedzieć, resetując swoje hasło. Losowo wybrane</p>

		pytania zdefiniowane przez użytkownika są wyświetlane w celu uwierzytelnienia użytkownika podczas resetowania hasła.
Liczba pytań zabezpieczających, na które trzeba odpowiedzieć	Liczba od 1 do 8	<p>Ustawienie to określa liczbę pytań zabezpieczających, na które użytkownik musi odpowiedzieć, resetując swoje hasło za pośrednictwem łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand. Krótco po wysłaniu przez użytkownika żądania zresetowania hasła otrzymuje on wiadomość e-mail zawierającą łącze do strony tymczasowej.</p> <p>Na stronie tymczasowej użytkownik będzie musiał odpowiedzieć na taką liczbę pytań zabezpieczających, jaka jest podana w tym polu. Dopiero wtedy jego hasło zostanie zresetowane.</p> <p>Wartość podana w tym polu musi być równa wartości w polu "Liczba pytań zabezpieczających, na które trzeba udzielić odpowiedzi" lub mniejsza, ponieważ nie można wymagać od użytkownika, aby odpowiedział na więcej pytań, niż sam skonfigurował.</p>
Liczba dni ważności hasła tymczasowego	Liczba dni (od 1 do 14)	To ustawienie służy do określenia liczby dni, przez które tymczasowe hasło logowania pozostaje aktualne. Tymczasowe hasło logowania jest zazwyczaj wysyłane w wiadomości e-mail do każdego nowego użytkownika lub w sytuacji, gdy administrator firmy lub Dział opieki nad klientem zresetuje hasło użytkownika.

Liczba prób zalogowania się z użyciem hasła tymczasowego	Liczba prób (od 1 do 14)	Całkowita liczba dozwolonych prób zalogowania się z użyciem hasła tymczasowego. W przypadku przekroczenia tej wartości tymczasowe hasło użytkownika stanie się nieaktualne, powodując konieczność ponownego zresetowania hasła.
Informacje dodatkowe		
Użytkownicy mogą zmieniać swoje ID użytkownika	Pole wyboru	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownicy edytujący swój profil mogą zmieniać swoje ID użytkownika. Jeśli ta funkcja jest wyłączona, tylko administrator firmy może zmieniać ID użytkowników.
Użytkownicy mogą zmieniać swoje adresy e-mail	Pole wyboru	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownicy edytujący swój profil mogą zmieniać swoje adresy e-mail. Jeśli ta funkcja jest wyłączona, tylko administrator firmy może zmieniać adresy e-mail.

Opcja sesji współbieżnej	Zezwalaj z powiadomieniem, Zezwalaj bez powiadomienia, Zatrzymaj i zakończ istniejącą	<p>Ustawienie to umożliwia zarządzanie współbieżnymi sesjami w aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu danych uwierzytelniających logowanie.</p> <p>Opcja "Zezwalaj z powiadomieniem" umożliwia uczestnictwo w sesjach współbieżnych, przy czym w aplikacji Oracle CRM On Demand zostaje wyświetlone powiadomienie o drugiej sesji w toku, korzystającej z tych samych szczegółów podmiotu. Użytkownik drugiej sesji także otrzymuje powiadomienie.</p> <p>Opcja "Zezwalaj bez powiadomienia" umożliwia uczestnictwo w sesjach współbieżnych, przy czym żaden z użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand nie otrzymuje powiadomienia o drugiej sesji w toku.</p> <p>Opcja "Zatrzymaj i zakończ istniejącą" zamyka pierwszą i istniejącą sesję, pozostawiając drugą i nową sesję w toku. Użytkownicy obydwu sesji otrzymują powiadomienie o tych działaniach.</p>
--------------------------	---	--

Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe

W aplikacji Oracle CRM On Demand są dostępne dwa typy kalendarza okresów obrotowych:

- **Standardowy kalendarz okresów obrotowych.** Jeśli rok obrotowy użytkownika przebiega zgodnie ze zwykłym kalendarzem (na przykład kwartały kalendarzowe, 5-4-4, 4-4-5), użytkownik może używać tego typu kalendarza w swoim profilu firmy.

- **Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych.** Jeśli firma używa innego kalendarza, na przykład 4-5-4, użytkownik może zdefiniować niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli używany jest standardowy lub niestandardowy kalendarz okresów obrotowych, rok obrotowy dla firmy jest definiowany jednorazowo. Każdy typ kalendarza okresów obrotowych automatycznie pozwala na używanie zdefiniowanych okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Standardowe kalendarze okresów obrotowych

Okresy standardowego kalendarza okresów obrotowych przebiegają zgodnie z powszechnie zdefiniowanym kalendarzem, takim jak kalendarz gregoriański, a kalendarz może zaczynać się dowolnego dnia dowolnego miesiąca w roku. Jeśli w aplikacji Oracle CRM On Demand jest używany standardowy kalendarz okresów obrotowych, użytkownik może wybrać jeden z następujących typów kalendarza:

- Kwartały kalendarzowe
- Model kalendarza 4-4-5
- Model kalendarza 5-4-4

Kiedy są używane standardowe kalendarze okresów obrotowych, w aplikacji Oracle CRM On Demand są automatycznie generowane okresy obrotowe do roku 2020. Użytkownik może wyświetlać ustawienia standardowego kalendarza okresów obrotowych, ale nie może ich zmieniać. Jeśli użytkownik chce zmienić definicję swojego kalendarza, powinien skontaktować się z działem opieki nad klientem. Dział opieki nad klientem wypełnia kalendarz okresów obrotowych danymi i ustawia typ kalendarza podczas konfigurowania firmy.

UWAGA: Wszelkie zmiany dokonywane w definicji roku obrotowego nie znajdują odzwierciedlenia w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand, dopóki nie zostanie uruchomiona pełna operacja ETL (wyodrębnienie, przekształcenie, wczytanie).

Jak wyświetlić definicję standardowego kalendarza okresów obrotowych

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Profil firmy".
- 3 W sekcji "Ustawienia firmy" przejrzeć następujące pola:
 - Miesiąc początkowy roku obrotowego
 - Data rozpoczęcia roku obrotowego
 - Typ kalendarza okresów obrotowych

UWAGA: Po zmianie definicji standardowego kalendarza okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand są aktualizowane wszystkie dane w raportach. Jednak w przypadku prognoz są aktualizowane tylko dane dotyczące przyszłości.

Niestandardowe kalendarze okresów obrotowych

Niestandardowe kalendarze okresów obrotowych istnieją w aplikacji Oracle CRM On Demand po to, aby wyjść naprzeciw firmom, które nie używają standardowych miesięcy kalendarzowych ani powszechnego kalendarza okresów obrotowych. Niestandardowe kalendarze okresów obrotowych definiuje administrator firmy. Użytkownik musi utworzyć rekord niestandardowego kalendarza okresów obrotowych dla każdego roku, dla którego chce tworzyć w aplikacji Oracle CRM On Demand plany biznesowe, cele, prognozy lub analizy oparte na czasie. Więcej informacji o definiowaniu niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych znajduje się pod hasłem [Definiowanie niestandardowego kalendarza okresów obrotowych](#) (na stronie 1119).

Definiowanie niestandardowego kalendarza okresów obrotowych

Administrator firmy definiuje w aplikacji Oracle CRM On Demand kalendarz okresów obrotowych w sposób zgodny z rokiem obrotowym firmy. Niestandardowe kalendarze okresów obrotowych są odzwierciedlane we wszystkich raportach, planach biznesowych, zadaniach i normach dla użytkowników.

UWAGA: Aby można było skonfigurować definicję kalendarza roku okresów obrotowych, należy mieć przypisaną rolę zawierającą uprawnienie "Zarządzaj firmą".

Aby skonfigurować niestandardowe kalendarze okresów obrotowych firmy, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Skontaktować się z działem opieki nad klientem, aby włączyć zastosowanie niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych dla firmy.
- 2 Zdefiniować kalendarze okresów obrotowych firmy.
- 3 Sprawdzić, czy niestandardowy kalendarz okresów obrotowych firmy jest aktywny.

OSTRZEŻENIE: Po włączeniu opcji niestandardowego kalendarza okresów obrotowych dla firmy tej opcji nie można wyłączyć. Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych, jeśli są w pełni zaznajomieni z funkcjami tych kalendarzy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Niestandardowe kalendarze okresów obrotowych i prognozy

W przypadku używania niestandardowego kalendarza okresów obrotowych, firmowa definicja takiego kalendarza jest używana podczas generowania prognoz. Administrator firmy musi zdefiniować rekordy niestandardowego kalendarza okresów obrotowych przed aktywowaniem prognoz. Ze względu na to, że prognozy mogą obejmować więcej niż jeden kwartał, może się zdarzyć, że do prognozy będą włączone dane z kilku lat obrotowych. Dlatego, aby zapewnić dostępność danych wystarczających do wygenerowania serii prognoz, w przypadku każdego roku, dla którego firma chce generować prognozy, musi zostać utworzony niestandardowy kalendarz okresów obrotowych. Ponadto administrator firmy musi zaktualizować definicję prognozy, zanim definicja nowego niestandardowego kalendarza okresów obrotowych będzie mogła zostać użyta do prognoz. Jeśli definicja prognozy nie zostanie odświeżona przed następną datą prognozy, prognozy nie zostaną wygenerowane. Więcej informacji dotyczących aktualizowania definicji prognozy dostępnych jest pod hasłem [Aktualizowanie definicji prognozy](#) (na stronie 1409).

Jak zdefiniować nowy niestandardowy kalendarz okresów obrotowych

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3** W sekcji "Administrowanie kalendarzem okresów obrotowych" kliknąć na łączu "Definicja kalendarza okresów obrotowych".
- 4** Na stronie "Lista kalendarzy okresów obrotowych" nacisnąć przycisk "Nowy kalendarz okresów obrotowych".
- 5** W menu wybrać wymagany rok obrotowy.
Pole "Nazwa" zostaje automatycznie wypełnione nazwą kalendarza okresów obrotowych, np. "Rok obrotowy 2009". Ta wartość jest tylko do odczytu.
- 6** Wprowadzić następujące informacje:
 - a Opis.** Dodać dowolne dodatkowe informacje na temat niestandardowej definicji okresu obrotowego. W tym polu obowiązuje limit do 250 znaków.
 - b Kwartał obrotowy 1.** Kliknąć na ikonach kalendarza, aby wskazać daty początkowe poszczególnych miesięcy obrotowych w tym kwartale.
 - c Kwartał obrotowy 2.** Kliknąć na ikonach kalendarza, aby wskazać daty początkowe poszczególnych miesięcy obrotowych w tym kwartale.
 - d Kwartał obrotowy 3.** Kliknąć na ikonach kalendarza, aby wskazać daty początkowe poszczególnych miesięcy obrotowych w tym kwartale.
 - e Kwartał obrotowy 4.** Kliknąć na ikonach kalendarza, aby wskazać daty początkowe poszczególnych miesięcy obrotowych w tym kwartale.
 - f Informacje dodatkowe** Kliknąć na ikonie kalendarza, aby wskazać początek następnego roku obrotowego.
UWAGA: Długość roku obrotowego nie może przekraczać 99 tygodni. W przypadku wprowadzenia wartości parametru "Początek nowego roku obrotowego" odległej o więcej niż 99 tygodni od daty początkowej poprzedniego roku obrotowego zostanie wyświetlony komunikat o błędzie z monitem o wprowadzenie prawidłowej wartości.
- 7** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Kalendarze okresów obrotowych należy tworzyć kolejno, np. przed utworzeniem kalendarza okresów obrotowych dla roku 2011 należy utworzyć kalendarz okresów obrotowych dla roku 2010.

Definicja nowego niestandardowego kalendarza okresów obrotowych nie jest odzwierciedlana w analizach do chwili wykonania nocnej operacji ETL (wyodrębnienie, przekształcenie, wczytanie).

Aby wyświetlić szczegóły kalendarza okresów obrotowych

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Administrowanie kalendarzem okresów obrotowych" kliknąć na łączu "Definicja kalendarza okresów obrotowych".
- 4 Na stronie "Lista kalendarzy okresów obrotowych" kliknąć na nazwie roku obrotowego, dla której mają zostać wyświetlone okresy obrotowe.

Na stronie "Szczegóły kalendarza okresów obrotowych" są wyświetlone poszczególne miesiące obrotowe w wybranym roku i data rozpoczęcia następnego roku obrotowego.

UWAGA: W przypadku przejścia od standardowego kalendarza okresów obrotowych do niestandardowego kalendarza okresów obrotowych poprzedni rok kalendarza okresów obrotowych jest wyświetlany na stronie "Lista kalendarzy okresów obrotowych" jako obiekt tylko do odczytu, a wszystkie przeszłe rekordy lat obrotowych generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand zostają skasowane. Więcej informacji na temat standardowych kalendarzy okresów obrotowych jest dostępnych pod hasłem [Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1117).

Aby edytować kalendarz okresów obrotowych firmy

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Administrowanie kalendarzem okresów obrotowych" kliknąć na łączu "Definicja kalendarza okresów obrotowych".
- 4 Na stronie "Lista kalendarzy okresów obrotowych" znaleźć kalendarz okresów obrotowych, który ma zostać zaktualizowany, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Wprowadzić szczegóły nowego kalendarza okresów obrotowych i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Żadne zmiany nowego niestandardowego kalendarza okresów obrotowych są jest odzwierciedlane w analizach do chwili wykonania nocnej operacji ETL (wyodrębnienie, przekształcenie, wczytanie).

UWAGA: Po zdefiniowaniu niestandardowego kalendarza okresów obrotowych można zmienić go, edytując istniejącą definicję kalendarza. Kalendarze poprzedzający bieżący rok obrotowy są jednak przeznaczone tylko do odczytu. Nie można skasować niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych.

Resetowanie wszystkich haseł

Można zresetować jednocześnie hasła wszystkich użytkowników (w tym hasło administratora).

1. przykładowe zastosowanie. Konfiguruując aplikację, można tworzyć użytkowników i ustawiać ich status na "Aktywne", lecz nie wysyłać do nich haseł pocztą elektroniczną. Po ukończeniu konfiguracji, mając już gotową do użycia aplikację, wystarczy zresetować wszystkie hasła. W wyniku tej czynności zostaną do

wszystkich aktywnych użytkowników wysłane zbiorczo wiadomości e-mail, powiadamiające użytkowników o ich tymczasowych hasłach i dostępie do aplikacji.

2. przykładowe zastosowanie. Zostały zmienione założenia systemowe dotyczące haseł i wszyscy użytkownicy powinni mieć hasła spełniające nowe założenia. Jeśli wszystkie hasła zostaną zresetowane, użytkownicy przy najbliższym logowaniu będą musieli zmienić swoje hasła.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy" lub "Resetowanie haseł".

Jak zresetować wszystkie hasła

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Profil firmy" kliknąć na łączu "Profil firmy".
- 4 Na pasku tytułu "Profil firmy" nacisnąć przycisk "Resetuj wszystkie hasła".

Do wszystkich użytkowników zostaną wysłane powiadomienia e-mailowe zawierające nowe tymczasowe hasła. Użytkownicy, którzy obecnie są zalogowani, mogą kontynuować swoją pracę, lecz przy następnym logowaniu się muszą użyć swoich nowych tymczasowych haseł.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Resetowanie hasła użytkownika](#) (na stronie 1240)
- [Konfigurowanie użytkowników](#) (na stronie 1226)
- [Definiowanie firmowych założeń systemowych dotyczących haseł](#) (zob. "Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie" na stronie 1112)

Przeglądanie działań związanych z logowaniem wszystkich użytkowników

Można przejrzeć historię logowania wszystkich użytkowników z firmy. Na stronie historii logowania są dostępne informacje, którzy użytkownicy korzystali z aplikacji i kiedy. Na stronie tej jest rejestrowana także aktywność działu opieki nad klientem Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy".

Jak przejrzeć działania związane z logowaniem wszystkich użytkowników

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Kontrola zasobów" kliknąć na łączu "Kontrola logowania".
- 4 Przejrzeć historię logowania dla aplikacji.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika](#) (na stronie 1241)

Ograniczanie korzystania do określonych adresów IP

Za pomocą tej funkcji można dostęp do systemu ograniczyć do adresów IP z określonych przedziałów. Można np. spowodować, aby użytkownicy mieli dostęp do systemu tylko z określonych lokalizacji, takich jak biuro firmy. Jeśli ta funkcja zostanie włączona, użytkownicy będą mogli się logować do aplikacji tylko z tych komputerów, których adresy IP są zawarte w określonym przedziale.

Przed rozpoczęciem. Należy się zwrócić do działu opieki nad klientem o włączenie filtrowania adresów IP dla firmy. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy".

Jak ograniczyć korzystanie do określonych adresów IP

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć na łączu "Ustawienia zabezpieczeń".
- 4 Na stronie "Ustawienia zabezpieczeń" podać adresy IP, spod których można się logować.

WSKAZÓWKA: Należy się zapoznać z wyświetlanymi informacjami dotyczącymi właściwego sposobu wprowadzania adresów IP.

- 5 Zapisać rekord.

Przeglądanie korzystania z zasobów swojej firmy

Można przejrzeć historię korzystania z zasobów swojej firmy, w tym zmiany w następujących obszarach:

- Resetowanie hasła
- Utrata hasła
- Odpowiadanie na pytania zabezpieczające

- Zmienianie identyfikatora SSO
- Zmienianie identyfikatora użytkownika
- Zmienianie adresu e-mail
- Ustawianie hasła
- Hasło początkowe
- Synchronizacja PIM
- Offline

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie profilem firmy".

Jak przejrzeć historię korzystania z zasobów swojej firmy

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Kontrola zasobów" kliknąć na łączu "Kontrola".
- 4 Przejrzeć historię korzystania z zasobów swojej firmy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Synchronizowanie z aplikacjami PIM](#) (na stronie 704)

Alerty

Proszę kliknąć na odpowiednim temacie:

- [Przeglądanie swoich alertów](#) (na stronie 32)
- [Publikowanie alertów na poziomie całej firmy](#) (na stronie 1124) (tylko administratorzy)
- [Praca z listami](#) (na stronie 70)
- [Pola alertu](#) (na stronie 1126)

Publikowanie alertów na poziomie całej firmy

Alerty na poziomie całej firmy wyświetlane są na stronie startowej każdego z pracowników. Alertów można używać do ogłaszania informacji na poziomie firmy, takich jak powiadomienia o spotkaniach czy o zmianach polityk.

UWAGA: Alerty powiadamiające o wygenerowaniu prognozy są wyświetlane na stronie startowej każdego z pracowników przez dwa dni. Aby przedłużyć okres wyświetlania się alertu, należy już po jego wyświetleniu dokonać zmian na stronie "Edycja alertów". Aby tego dokonać, należy postępować według opisanej w tej sekcji procedury.

Do alertów można podłączać pliki lub adresy URL. Na przykład podczas tworzenia alertu powiadamiającego o spotkaniu można do niego dodać łącze do strony WWW zawierającej informacje o sposobie dotarcia na miejsce spotkania.

Przed rozpoczęciem. (Opcjonalnie) Można stworzyć lub zlokalizować stronę WWW lub plik, zawierające informacje, które mają być udostępnione. Należy upewnić się, czy użytkownicy mają dostęp do ścieżki, w której znajduje się taka strona WWW lub plik. Aby przeprowadzić taką procedurę, niezbędna jest rola zawierająca uprawnienia do administrowania profilem firmy.

Jak utworzyć lub aktualizować alerty na poziomie całej firmy

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3** W sekcji "Zarządzanie alertami" kliknąć łącze "Alerty firmy".
Zostanie wyświetlona strona "Alerty", zawierająca listę alertów na poziomie firmy.
- 4** Na stronie "Alerty" wykonać jedną z następujących procedur:
 - Nacisnąć przycisk "Nowy".
 - Kliknąć na tytule alertu, który ma być edytowany, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5** Podać wymagane informacje na stronie "Nowy alert" lub "Edycja alertu".
- 6** Zapisać alert.
- 7** Aby dodać załącznik do alertu, należy kliknąć tytuł alertu na stronie "Lista alertów" w celu wyświetlenia szczegółów alertu.
- 8** Nacisnąć przycisk "Dodaj załącznik" i wprowadzić informacje.
- 9** Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 10** Aby dodać adres URL do alertu, należy kliknąć tytuł alertu na stronie "Lista alertów", aby otworzyć szczegóły.
- 11** Nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" i wprowadzić informacje.
- 12** Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola alertu

W poniższej tabeli opisano pola, które mogą się pojawić w rekordzie alertu. Administratorzy mogą zobaczyć i edytować wszystkie pola alertu. Pozostałym użytkownikom jest wyświetlana ograniczona liczba pól alertu.

Pole	Opis
Tytuł	Tytuł alertu wyświetlany na stronie "Moja strona startowa".
Priorytet	Priorytet alertu sygnalizowany ikoną wyświetlaną na stronie "Moja strona startowa".
Twórca	Informacja, kto utworzył alert. Generowane przez system.
Hiperłącze	Powiązane z alertem: adres URL lub nazwa pliku i ścieżka katalogu.
Opis alertu	Tekst wyświetlany w alercie.
Data przesłania	Data rozpoczęcia przesyłania alertu na strony "Moja strona startowa".
Data wygaśnięcia	Data zakończenia przesyłania alertu na strony "Moja strona startowa".
Wyświetlane hiperłącze	Wyświetlany w alercie tekst reprezentujący hiperłącze. Pole to jest wymagane, jeśli zostało wprowadzone hiperłącze. Na przykład dla hiperłącza "http://company.site/doc_2389.html" można by napisać "Uwagi dotyczące spotkania".

WSKAZÓWKA: W celu ograniczenia typu jednocześnie wyświetlanych rekordów alertu można utworzyć listy filtrowane. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące alertów na poziomie całej firmy znajdują się w temacie:

- [Publikowanie alertów na poziomie całej firmy](#) (na stronie 1124)

Zarządzanie walutami

Aby umożliwić użytkownikom przeprowadzanie i nadzorowanie interesów firmy w dowolnych walutach, należy wcześniej aktywować te waluty. W przeciwnym razie jedyną opcją będzie waluta ustawiona jako domyślna dla firmy.

Jeśli pracownicy rejestrują transakcje w innych walutach, trzeba ustawić kursy wymiany tych walut w stosunku do waluty domyślnej dla firmy. Kursy wymiany walut są wykorzystywane przez aplikację podczas obliczania dochodu na potrzeby tworzenia raportów i prognozowania.

OSTRZEŻENIE: Przed rozpoczęciem wprowadzenia transakcji przez użytkowników, należy upewnić się, czy ustawiono kursy wymiany dla wszystkich uaktywnionych walut.

Dla dowolnej uaktywnionej waluty można podać wiele kursów wymiany. Każdy wpis składa się z daty wymiany i kursu wymiany w dniu określonym tą datą. W celu określenia właściwego kursu wymiany dla określonej transakcji, aplikacja postępuje według następujących reguł:

W jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand przekształca kursy wymiany między domyślną walutą firmy a domyślną walutą użytkownika

W tym przypadku firma posługuje się następującymi walutami:

- Domyślną walutą firmy jest dolar amerykański (USD).
- W ustawieniach firmy aktywowane są też dodatkowe waluty: euro (EUR) i funt szterling (GBP).
- Firma zdefiniowała kursy wymiany USD/EUR i USD/GBP.
- Użytkownik wprowadza przychód z możliwości w EUR. Jednak jego domyślną walutą jest GBP.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand wykonuje konwersję z EUR na GBP w następujący sposób:
 - Najpierw przelicza przychód z możliwości na domyślną walutę firmy, tzn. z EUR na USD.
 - Następnie przelicza przychód z możliwości na walutę użytkownika, tzn. z USD na GBP.

Jak kursy wymiany są stosowane do podsumowań prognoz

W tym przypadku stosuje się następujące reguły:

- Jeśli zdefiniowano kurs wymiany dla daty zgodnej z datą transakcji, to zostanie użyta wartość tego kursu wymiany.
- Jeśli nie zdefiniowano kursu wymiany dla daty zgodnej z datą transakcji, ale zdefiniowano kursy wymiany dla dat wcześniejszych, to zostanie użyta wartość kursu wymiany dla daty najbliższej dacie transakcji.
- Jeśli nie zdefiniowano kursu wymiany dla daty zgodnej z datą transakcji oraz nie zdefiniowano kursów wymiany dla dat wcześniejszych, to zostanie użyta wartość kursu wymiany dla najbliższej daty *późniejszej* od daty transakcji.

Na przykład, jeśli wprowadzono tylko kursy wymiany z datami 2004-05-15 i 2004-08-15, wtedy:

- Dla transakcji wcześniejszych od 2004-05-15 zostanie użyty kurs wymiany z 2004-05-15.
- Dla transakcji pomiędzy 2004-05-15 i 2004-08-15 zostanie użyty kurs wymiany z 2004-05-15.
- Dla transakcji z 2004-08-15 i późniejszych zostanie użyty kurs wymiany z 2004-08-15.

Jak kursy wymiany są stosowane do raportów

W przypadku raportów kursy wymiany są stosowane w sposób bardziej ogólny niż w przypadku prognoz. Dla każdego miesiąca jest określany jeden kurs wymiany, który następnie jest stosowany do wszystkich transakcji realizowanych w tym miesiącu. Na przykład w przypadku możliwości aplikacja Oracle CRM On Demand używa daty zamknięcia możliwości, która przypada najbliższej dacie wejścia w życie kursu wymiany. W przypadku konwersji waluty środka trwałego aplikacja Oracle CRM On Demand używa jako daty wartości z pola "Data zakupu". W przypadku produktów możliwości aplikacja Oracle CRM On Demand używa kursu wymiany najbliższego dacie początkowej przychodu z produktu. W przypadku innych obiektów, w tym obiektów niestandardowych 01-03, aplikacja Oracle CRM On Demand w celu określenia daty kursu wymiany używa daty utworzenia. W przypadku obiektów niestandardowych 04-15 aplikacja Oracle CRM On Demand używa wartości pola "Data wymiany".

Kurs wymiany przypisany do miesiąca jest określany w następujący sposób:

- Jeśli istnieje kilka kursów wymiany w danym miesiącu, to zostanie użyty kurs wymiany z najpóźniejszą datą.

- Jeśli w danym miesiącu nie ma żadnych kursów wymiany, to zostanie użyty najbliższy późniejszy zdefiniowany miesięczny kurs wymiany.
- Jeśli nie istnieją kursy wymiany dla miesięcy późniejszych, to zostanie użyty najbliższy zdefiniowany kurs wymiany dla miesiąca wcześniejszego.

Na przykład, jeśli zdefiniowano kursy wymiany dla 2004-05-10, 2004-05-20 i 2004-08-14, wtedy:

- Za kurs obowiązujący w maju 2004 zostanie przyjęta wartość z 2004-05-20 (najpóźniejszy zdefiniowany kurs w maju).
- Za kurs obowiązujący w sierpniu 2004 zostanie przyjęta wartość z 2004-08-14 (jeden kurs zdefiniowany w sierpniu).
- Za kurs obowiązujący w kwietniu 2004 i w miesiącach wcześniejszych zostanie przyjęty kurs z 20 maja 2004 r. Dla maja istnieją dwie daty.
- Za kurs obowiązujący w czerwcu i lipcu 2004 zostanie przyjęty kurs z sierpnia 2004 (najbliższy przyszły miesiąc).
- Za kurs obowiązujący we wrześniu 2004 i w późniejszych miesiącach zostanie przyjęty kurs z sierpnia 2004 (brak kursów dla późniejszych miesięcy, więc zostanie użyty pierwszy zdefiniowany kurs z miesięcy poprzednich).

Na potrzeby raportów wszystkie wartości wymagające konwersji pomiędzy walutami zostaną oparte na kursie wymiany dla miesiąca, w którym transakcja miała miejsce. Sposób wyliczeń został przedstawiony powyżej.

UWAGA: Podczas prognozowania wszystkie możliwości zostaną przeliczone na walutę domyślną firmy do podliczeń prognoz. Jednak w raportach pola przychodu zostaną przeliczone na walutę użytkownika końcowego.

Należy poczekać na uruchomienie codziennego odświeżania analizy, jeśli zaistnieje jedna z poniższych sytuacji:

- Zostanie uaktywniona nowa waluta i zostanie skonfigurowany kurs wymiany
- Wybrana przez użytkownika nowa waluta nie została wybrana przez żadnego innego użytkownika w firmie (na stronie "Dane personalne")

Podczas odświeżania automatycznie generowane są wszystkie wzajemne kursy wymiany walut. Pozwala to na uruchomienie raportów historycznych lub raportów czasu rzeczywistego.

Jeśli kiedykolwiek zostanie zmieniona domyślna waluta użytkownika, to przed wyświetleniem raportów w nowo wybranej walucie należy wylogować się z Oracle CRM On Demand, a następnie ponownie się zalogować.

Przed rozpoczęciem. Aby wykonać procedury związane z zarządzaniem walutami, wymagana jest rola zawierająca uprawnienia do definiowania walut. Aby zrozumieć efekty zmian ustawień walut, należy przeczytać temat [O ustawieniach profilu dla użytkowników](#) (zob. "Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe" na stronie 672)

Jak uaktywnić waluty

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Definicja waluty" kliknąć łącze "Definicja waluty".

- 4 Na stronie "Konfigurowanie waluty" z listy rozwijanej wybrać pozycję "Wszystkie waluty".
- 5 Kliknąć na łączu "Edytuj" dla waluty, która ma być uaktywniona.
- 6 Na stronie "Edytowanie waluty" zaznaczyć pole wyboru "Uaktywnij".
- 7 (Opcjonalnie) Na stronie "Edytowanie waluty" można zmienić symbol reprezentujący walutę.
Można na przykład rozróżniać waluty po ich kodach zamiast po symbolach. W tym celu należy zmienić \$ na USD, ¥ na JPY i € na EUR.
- 8 Zapisać rekord.

Jak definiować kursy wymiany walut

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Definicja waluty" kliknąć łącze "Kursy wymiany".
Zostanie wyświetlona strona "Edytowanie kursu wymiany walut", zawierająca ostatnie kursy wymiany dla uaktywnionych walut. Jeśli żaden kurs wymiany walut nie został zdefiniowany, strona będzie pusta.
UWAGA: Wartością *Waluta docelowa* jest zawsze waluta ustawiona dla firmy. Aby aplikacja mogła przeliczyć każdą uaktywnioną walutę na walutę firmy, należy wprowadzić odpowiednie kursy wymiany.
- 4 Aby dodać nowy kurs wymiany dla uaktywnionej waluty, należy:
 - a Kliknąć na łączu "Historia wymiany walut" dla wiersza z walutą, której ma być dodany kurs.
Na stronie "Kurs wymiany" kliknąć na łączu "Nowy".
 - b Uzupełnić informacje na stronie "Edytowanie kursu wymiany".
W polu "Kurs wymiany" należy wprowadzić ile jednostek *Do waluty* wymaganych jest do zakupu jednej jednostki *Z waluty*.
Na przykład: 1 Euro = 1.3 dolara amerykańskiego.
Zakładając, że walutą dla firmy został dolar amerykański (USD), należałoby wprowadzić następujące wartości:
 - Waluta źródłowa: EUR
 - Waluta docelowa: USD
 - Kurs wymiany: 1,3
- 5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak zobaczyć historię kursów wymiany walut

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Definicja waluty" kliknąć łącze "Kursy wymiany".
Na stronie "Edytowanie kursu wymiany walut" zostaną wyświetlone kursy wymiany dla różnych walut.
- 4 Aby zobaczyć historię kursów wymiany walut dla pojedynczej waluty, należy kliknąć na łączu "Historia kursów wymiany walut".
Zostanie wyświetlona historia kursów wymiany.

Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli

W ramach śledzenia kontroli można zapoznać się ze zmianami wprowadzonymi przez użytkowników w polach możliwych do kontroli w przypadku wszystkich typów rekordów możliwych do kontroli. Śledzenie kontroli umożliwia także dostęp do danych o tworzeniu, kasowaniu i przywracaniu typów rekordów możliwych do kontroli.

W przypadku nowych klientów i użytkowników, którzy dopiero uaktualnili aplikację Oracle CRM On Demand do bieżącego wydania, podczas kontroli określonych pól w zakresie typów rekordów domyślnie włączona jest kontrola tworzenia, kasowania i przywracania rekordów. Jeśli nie jest przeprowadzana kontrola określonych pól w zakresie typów rekordów, kontrola tworzenia, kasowania i przywracania rekordów będzie wyłączona. Następnie klienci mogą zmienić ustawienia kontroli poziomu rekordów.

Przed rozpoczęciem. Aby było możliwe wykonanie tej procedury, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie dostępu do głównego śledzenia kontroli.

Jak przeglądać zmiany śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć łącze "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć łącze "Główne śledzenie kontroli" w sekcji kontroli firmy.

W głównym śledzeniu kontroli wyświetlane są następujące wartości:

- **Numer ID.** ID wiersza tabeli.
- **Nazwa.** Pole nazwy obiektu.
- **Typ rekordu.** Typ rekordu poddawany kontroli.
- **Data.** Data ostatniej kontroli obiektu.
- **Nazwisko.** Nazwisko użytkownika.

- **Imię.** Imię użytkownika.
- **Pole zmodyfikowane.** Określenie zmodyfikowanego pola obiektu.
- **Stara wartość.** Poprzednia wartość rekordu.
- **Nowa wartość.** Nowa wartość pola. Po zmianie wartości pola priorytetu zlecenia obsługi z "Niskie" na "Wysokie", w polu "Stara wartość" pozostanie wartość "Niskie", a pole "Nowa wartość" przyjmie wartość "Wysokie". W przypadku skasowania rekordu pole "Stara wartość" pozostanie puste, a w polu "Nowa wartość" pojawi się wartość "Skasowano rekord".
- **Data i godzina aktualizacji.** Data i godzina aktualizacji rekordu.
- **Informacje dodatkowe.** Wszystkie pomocnicze informacje dotyczące modyfikacji rekordu.

Więcej informacji o śledzeniu kontroli można znaleźć pod hasłem [Dostosowywanie śledzenia kontroli](#) (zob. "Przystosowywanie śledzenia kontroli" na stronie 1182).

Przydziały usług - informacje

Można zapoznać się ze wszystkimi przydziałami usług firmy użytkownika, przeglądać bieżące wykorzystanie i historię wykorzystania oraz włączyć generowanie alertów w przypadku, gdy zostanie osiągnięta wybrana wartość progowa przydziału. Wartości całkowite przydziałów określa dział opieki nad klientem. Oto istniejące przydziały usług:

- **Przydział operacji usług internetowych.** Określa liczbę operacji usług internetowych, które firma może wykonać w okresie 24 godzin.
- **Przydział przepustowości dla usług internetowych.** Określa maksymalną pojemność (w MB) przychodzących i wychodzących wiadomości, jaką firma może wykorzystać w ciągu 24 godzin.
- **Przydział współbieżnych zleceń usług internetowych.** Określa maksymalną liczbę współbieżnych zleceń usług internetowych, które może przetworzyć firma.
- **Licencje aplikacji CRM Desktop.** Określa liczbę licencji użytkownika aplikacji CRM Desktop posiadanych przez firmę.
- **Przydział plików.** Określa firmowy przydział przestrzeni na potrzeby plików, czyli miejsce przechowywania dostępne dla plików załączanych do rekordów.
- **Przydział rekordów.** Określa przydział rekordów danej firmy, czyli liczbę rekordów wszystkich typów.

UWAGA: Nazwy i opisy przydziałów usług są wyświetlane w aktywnym języku użytkownika.

Na stronie listy przydziałów usług można zapoznać się z wartością przydziału oraz bieżącym i pozostałym wykorzystaniem. Drażąc w dół w obrębie przydziału można skonfigurować alert dotyczący przydziału usług. Aby włączyć alert, należy określić wartość progową przydziału, której osiągnięcie spowoduje wysłanie do wybranych odbiorców wiadomości e-mail z ostrzeżeniem.

Na stronie listy wykorzystania przydziałów można śledzić przebieg wykorzystania przydziałów usług danej firmy. Zależnie od typu przydziału, dostępny może być przegląd wykorzystania dziennego, tygodniowego i miesięcznego. Za pomocą asystenta eksportu można eksportować dane o całkowitym przydziale i jego wykorzystaniu w danej firmie. Informacje o korzystaniu z asystenta eksportu można znaleźć pod hasłem [Eksportowanie danych użytkownika](#) (na stronie 1609).

Co dzieje się w przypadku, gdy przydział zostanie całkowicie wykorzystany?

W momencie, gdy zostanie osiągnięty limit wykorzystania przydziału usług internetowych dotyczący danej firmy, żądania usług internetowych wysyłane do aplikacji Oracle CRM On Demand przestaną być przetwarzane. Pojemność określona przydziałem udostępniana jest co godzinę, a jej wielkość zależy od przeszłego wykorzystania. Nowe żądania zaczną być przetwarzane, kiedy bieżące wykorzystanie w okresie ostatnich 24 godzin spadnie poniżej wartości przydzielonej firmie użytkownika.

Aby uniknąć wyczerpania przydziału firmy, należy:

- Zoptymalizować klienty usług internetowych, aby unikać niepotrzebnych zleceń. Więcej informacji można znaleźć w Oracle Web Services On Demand Guide.
- Unikać przysyłania zleceń z załącznikami, jeśli nie są one konieczne. To pomoże ograniczyć wykorzystywanie przydziału przepustowości dla usług internetowych.

Po całkowitym wykorzystaniu firmowego przydziału rekordów nie będzie możliwa interakcja z aplikacją Oracle CRM On Demand z poziomu:

- Usług internetowych, w których działaniu następują próby wykonania na rekordach operacji Insert, Update i InsertOrUpdate
- Procesu importowania za pomocą asystenta importu albo aplikacji Oracle Data Loader On Demand
- Klientów lokalnych, takich jak Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand

Aby uniknąć całkowitego wykorzystania przydziału firmy, użytkownik może skasować z aplikacji rekordy, które nie są już potrzebne. Po całkowitym wykorzystaniu firmowego przydziału przestrzeni plików użytkownicy nie będą mogli przysyłać załączników za pomocą:

- Aplikacji Oracle CRM On Demand
- Usług internetowych
- Wszystkich klientów lokalnych

Aby uniknąć całkowitego wykorzystania przydziału firmy, użytkownik może skasować załączniki, które nie są już potrzebne. W przypadku każdego przydziału użytkownik może skontaktować się z przedstawicielem sprzedaży i zakupić dodatkową pojemność lub licencje. Jeśli potrzebna jest dalsza pomoc, proszę skontaktować się z działem opieki nad klientem.

Przeglądanie wykorzystania przydziałów usług firmy użytkownika

W przypadku każdego firmowego przydziału usług udostępniane są następujące dane:

- Nazwa przydziału
- Typ przydziału
- Jednostki przydziału
- Wartość przydziału określona przez dział opieki nad klientem
- Wartość bieżącego wykorzystania przydziału

- Pozostała wartość przydziału
- Informacja, czy włączono alert przypisany do przydziału. W przypadku, gdy bieżące wykorzystanie przekroczy wartość progową, wybrani odbiorcy otrzymają wiadomość e-mail z ostrzeżeniem.
- Dane ostatniego użytkownika, który modyfikował dane przydziału

Na stronie listy przydziałów usług można drążyć w dół w obrębie danego przydziału, aby uzyskać dodatkowe informacje, takie jak opis przydziału i dane o bieżącym wykorzystaniu w aplecie "Wykorzystania przydziałów".

Na stronie listy wykorzystania przydziałów można zapoznać się z danymi historii wykorzystania danego przydziału. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług](#) (na stronie 1133).

Aby skonfigurować alert powiązany z przydziałem, należy nacisnąć przycisk "Edytuj" na stronie listy przydziałów usług. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie alertów przydziałów usług](#) (na stronie 1134).

Jak przeglądać wykorzystanie przydziału usług firmy

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć łącze "Administrowanie przydziałami usług" w sekcji "Administrowanie przydziałami usług".
- 4 Zapoznać się z danymi dotyczącymi przydziału usług przynależnego do firmy użytkownika na stronie listy przydziałów usług.

Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług

Na stronie listy wykorzystania przydziałów można zapoznać się z danymi dotyczącymi historii wykorzystania przydziałów firmy użytkownika. Dane dotyczące wykorzystania są domyślnie zorganizowane według dat. Domyślnie wyświetlane są informacje o okresie, typie, nazwie i jednostkach przydziału, o wykorzystaniu przydziału i dacie utworzenia. Zależnie od typu przydziału, dostępny może być przegląd wykorzystania dziennego, tygodniowego i miesięcznego.

W poniższej tabeli opisano, jakie funkcje są dostępne z poziomu strony "Lista wykorzystania przydziałów".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Tworzenie nowej listy wykorzystania przydziałów	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Utwórz nową listę". Ukończyć niezbędne kroki opisane w temacie Tworzenie i precyzowanie list (zob. " Tworzenie i uszczegóławianie list " na stronie 75).
Eksportowanie listy	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Eksportuj listę". Ukończyć kroki opisane w temacie Eksportowanie rekordów w postaci list (zob. " Eksportowanie rekordów z list " na stronie 83).
Zarządzanie listami	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Zarządzaj listami".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
wykorzystania przydziałów	Ukończyć kroki dla wymaganego zadania, opisane w temacie Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 81).
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Uszczegółowić kryteria wyszukiwania dla listy	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Uszczegóławiaj listę". Ukończyć niezbędne kroki opisane w temacie Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 75).
Zobaczyć kluczowe informacje i odfiltrować informacje na liście	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Pokaż filtr list". Ukończyć kroki opisane w temacie Strona "Wyświetlanie listy" (zob. "Strona "Lista widoków" na stronie 82).
Sortowanie listy danych o wykorzystaniu przydziałów	Kliknąć na nagłówku kolumny, aby posortować listę według tej kolumny, np. kliknąć nagłówek kolumny "Czas rozpoczęcia", aby posortować listę według czasu rozpoczęcia.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z listy rozwijanej "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) należy wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Konfigurowanie alertów przydziałów usług

Możliwe jest skonfigurowanie alertu przydziału usług tak, aby wybrani odbiorcy byli powiadamiani o osiągnięciu określonej wartości progowej w wykorzystaniu przydziału za pomocą wiadomości e-mail. Po włączeniu alertów przydziału usług domyślnie obowiązują następujące ustawienia:

- **Odbiorcy alertu.** Adres e-mail głównej osoby kontaktowej firmy
- **Próg alertu.** Siedemdziesiąt procent wartości przydziału

Alerty są domyślnie wyłączone w przypadku istniejących klientów i włączone w przypadku nowych.

Poza alertem wywoływanym osiągnięciem wartości progowej, w momencie gdy bieżące wykorzystanie zrówna się z wartością przydziału firmy, do głównej osoby kontaktowej lub wybranych odbiorców wysyłany jest odpowiedni alert w postaci wiadomości e-mail. Jeśli funkcja alertów jest włączona, wybrani odbiorcy otrzymają wiadomość informującą o wykorzystaniu przydziału.

Jak skonfigurować alert przydziału usług

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć łącze "Administrowanie przydziałami usług" w sekcji "Administrowanie przydziałami usług".

- 4 Nacisnąć przycisk "Edytuj" na stronie listy przydziałów usług.
- 5 Uzupełnić następujące pola na stronie edycji przydziału usług:
 - **Odbiorca alertu.** Wprowadzić adresy e-mail użytkowników, którzy mają otrzymywać wiadomości z ostrzeżeniem.
 - **Próg alertu.** Wpisać wartość procentową przydziału, której osiągnięcie ma powodować wysłanie wiadomości e-mail z ostrzeżeniem.
 - **Alert włączony.** Zaznaczyć to pole wyboru, aby uruchomić wysyłanie alertów za pomocą wiadomości e-mail.

Przeglądanie informacji o użyciu plików i rekordów

Co jakiś czas w aplikacji Oracle CRM On Demand tworzony jest zapis informacji o przestrzeni używanej przez pliki i rekordy firmy. Informacje te są przechowywane przez 90 dni, a potem usuwane z bazy danych. Śledzenie informacji o przestrzeni wykorzystywanej przez pliki i rekordy firmy użytkownika ułatwiają dane szczegółowe w następujących kategoriach:

- Liczba przechowywanych załączników w momencie utworzenia zapisu stanu
- Przestrzeń zajmowana przez pliki firmy użytkownika w momencie utworzenia zapisu stanu
- Liczba rekordów firmy użytkownika w momencie utworzenia zapisu stanu

UWAGA: Pliki i rekordy skasowane ale nieusunięte z aplikacji Oracle CRM On Demand nie są uwzględniane podczas obliczania użycia plików i rekordów.

Następująca procedura opisuje sposób przeglądania informacji o użyciu plików.

Jak przeglądać informacje o użyciu plików

- 1 Kliknąć łącze "Administracja" dostępne w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć łącze "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć łącze "Użycie plików i rekordów" w sekcji "Administrowanie przydziałami usług".
- 4 Nacisnąć przycisk "Podsumowanie użycia plików" na stronie użycia plików i rekordów, aby otworzyć stronę listy użycia plików.

Na stronie listy użycia plików domyślnie wyświetlana jest lista bieżącego użycia plików. Zawiera ona informacje pochodzące z najnowszego zapisu stanu bieżącego. Aby wyświetlić informacje ze wszystkich zapisów stanu powstałych w ciągu ostatnich 90 dni, należy wybrać listę "Użycie wszystkich plików" na pasku tytułu strony listy.

W poniższej tabeli znajduje się opis informacji wyświetlanych na stronie listy użycia plików.

Nazwa kolumny	Opis
---------------	------

Nazwa kolumny	Opis
Nazwa rekordu	Nazwa typu rekordu widoczna w interfejsie użytkownika. W przypadku, gdy firma użytkownika wprowadziła niestandardową nazwę typu rekordu, będzie ona widoczna w tej kolumnie. UWAGA: Typ rekordu nie zostanie wyświetlony w przypadku, gdy w trakcie tworzenia zapisu stanu do rekordów typu przynależnego do firmy użytkownika nie były załączone żadne pliki.
Liczba plików	Liczba plików załączonych do rekordów podanego typu przynależnego do firmy użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand w momencie utworzenia zapisu stanu.
Wykorzystany przydział plików (w MB)	Przestrzeń (w MB) na potrzeby przechowywania plików, która w momencie utworzenia zapisu stanu była używana przez firmę użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand do przechowywania załączników do rekordów podanego typu.
Data	Data i godzina utworzenia zapisu stanu.

Następująca procedura opisuje sposób przeglądania informacji o użyciu rekordów.

Jak przeglądać informacje o użyciu rekordów

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć łącze "Użycie plików i rekordów" w sekcji "Administrowanie przydziałami usług".
- 4 Nacisnąć przycisk "Podsumowanie użycia rekordów" na stronie użycia plików i rekordów, aby otworzyć stronę listy użycia rekordów.

Na stronie listy użycia rekordów domyślnie wyświetlana jest lista bieżącego użycia rekordów. Zawiera ona informacje pochodzące z najnowszego zapisu stanu bieżącego. Aby wyświetlić informacje ze wszystkich zapisów stanu powstałych w ciągu ostatnich 90 dni, należy wybrać listę "Użycie wszystkich rekordów" na pasku tytułu strony listy.

W poniższej tabeli znajduje się opis informacji wyświetlanych na stronie listy użycia rekordów.

Nazwa kolumny	Opis
Nazwa rekordu	Nazwa typu rekordu widoczna w interfejsie użytkownika. W przypadku, gdy firma użytkownika wprowadziła niestandardową nazwę typu rekordu, będzie ona widoczna w tej kolumnie. UWAGA: Typ rekordu nie zostanie wyświetlony w przypadku, gdy w trakcie tworzenia zapisu stanu nie istniały żadne rekordy przynależne do danego typu rekordów firmy użytkownika.
Wykorzystany przydział rekordów	Liczba rekordów podanego typu przynależnego do firmy użytkownika istniejących w aplikacji Oracle CRM On Demand w momencie utworzenia zapisu stanu.

Nazwa kolumny	Opis
Data	Data i godzina utworzenia zapisu stanu.

WSKAZÓWKA: Informacje o używaniu opcji menu na stronie listy użycia plików i listy użycia rekordów można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z list](#) (zob. ["Praca z listami"](#) na stronie 70).

Dostosowywanie aplikacji

Prawie każda firma ma specyficzne wymagania dotyczące sposobu gromadzenia i rejestrowania danych, stosowanej terminologii i sposobu przedstawiania informacji pracownikom, aby umożliwić im wydajną pracę. Dostosowywanie aplikacji pozwala na dostosowanie Oracle CRM On Demand do wymagań firmy, w tym wymagań dotyczących układu strony, zarządzania polami i dostępu do listy.

Niektóre sposoby dostosowywania aplikacji są przedstawione w poniższych przykładach.

Przykład 1. Firma chce, aby w rekordach osób kontaktowych wszystkich jej przedstawicieli handlowych znajdował się adres e-mail. Najlepszym sposobem, aby spełnić to wymaganie jest ustawienie pola "Adres e-mail" jako pola wymaganego. Wtedy każdy, kto będzie tworzył nowy rekord osoby kontaktowej nie będzie mógł go zapisać, dopóki nie wpisze adresu e-mail.

Przykład 2. W firmie są dwie grupy pracowników, z których każda musi śledzić inne informacje na stronie podmiotu. To wymaganie można spełnić, tworząc inny układ strony podmiotu dla każdej grupy, i udzielając odpowiedniego dostępu poprzez przypisanie ról.

Strona "Dostosowywanie aplikacji" zawiera dwie sekcje:

- **Konfiguracja typów rekordów.** Ta sekcja zawiera łącza do poszczególnych typów rekordów najwyższego poziomu. Po kliknięciu na łącza zostanie wyświetlona strona dostosowywania właściwa dla danego typu rekordu. Zależnie od zastosowanej dla firmy konfiguracji, specyficzne dla branży typy rekordów mogą nie być widoczne w aplikacji Oracle CRM On Demand. Specyficzne dla branży rekordy mogą także wymagać dostosowania do szczególnych potrzeb firmy użytkownika. Więcej informacji o czynnościach, jakie można wykonywać za pośrednictwem poszczególnych stron dostosowywania aplikacji, znajduje się pod hasłem [Strona "Typ rekordu - dostosowywanie aplikacji"](#) (zob. ["Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów"](#) na stronie 1138).
- **Konfiguracja aplikacji.** Ta sekcja zawiera łącza do różnych funkcji dostosowywania, które nie są związane z żadnym typem rekordu. Instrukcje wykonywania procedur dostępnych w sekcji "Konfiguracja aplikacji" są dostępne w następujących tematach:
 - [Wyświetlanie zewnętrznych stron WWW na kartach](#) (na stronie 1190)
 - [Tworzenie układów paska czynności i zarządzanie nimi](#) (na stronie 1199)
 - [Tworzenie własnych apletów internetowych](#) (na stronie 1193)
 - [Tworzenie globalnych apletów internetowych](#) (na stronie 1200)
 - [Wysyłanie rozszerzeń po stronie klienta](#) (na stronie 1203)
 - [Dostosowywanie własnej strony startowej dla swojej firmy](#) (zob. ["Dostosowywanie strony "Moja strona startowa" dla swojej firmy"](#) na stronie 1207)
 - [Włączanie niestandardowych raportów na swoje stronie startowej](#) (na stronie 1211)
 - [Zmienianie nazw typów rekordów](#) (na stronie 1212) i [Dodawanie typów rekordów](#) (na stronie 1215)

- [Zmienianie ikony typu rekordu](#) (na stronie 1214)

UWAGA: Funkcje "Układ mojej strony startowej" i "Niestandardowy raport na mojej stronie startowej" są dostępne tylko dla użytkowników, których rola zawiera uprawnienie "Administrowanie dostępem do dostosowywania strony startowej".

Przed rozpoczęciem:

- Procedurę dostosowywania aplikacji może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".
- Należy uzyskać jak najwięcej informacji o potrzebach biznesowych firmy:
 - Porozmawiać z osobami odpowiedzialnymi za poszczególne działy, aby dowiedzieć się, jakie są ich procesy biznesowe i potrzeby dotyczące aplikacji.
 - Określić pola, nazwy wyświetlane, wartości list wyboru i inne pola niestandardowe wymagane do zaspokojenia ich potrzeb.
 - Określić rozmieszczenie pól w interfejsie i które pola mają być oznaczone jako wymagane.
 - Na podstawie szablonów "Konfiguracja pól" i "Układ strony" dostępnych w obszarze "Narzędzia i szablony" w centrum szkoleń i asysty udokumentować wymagania dotyczące dostosowania aplikacji.

Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów

Dla każdego typu rekordu istnieje strona "Dostosowywanie aplikacji", zawierająca łącza do zadań dostosowujących określony typ rekordu.

W poniższej tabeli zostały opisane wszystkie sekcje dostępne na stronie "Dostosowywanie aplikacji" oraz wszystkie zadania, które można wykonać, klikając na łącza w tych sekcjach. Wyświetlanie sekcji zależne jest od typu rekordu, a niektóre sekcje są widoczne tylko wtedy, gdy rola zawiera określone uprawnienia. Aby przeprowadzić procedury dostosowujące niezbędne jest posiadanie uprawnień do dostosowywania aplikacji.

Uwaga: W tematach opisanych w poniższej tabeli wypełniać nazwy typu rekordu jest określony słowami *typ rekordu*, zapisanymi kursywą. Na przykład podczas pracy z kontami należy zamienić *typ rekordu* na *konto* w następującym tekście: kliknąć na łączu *typ rekordu* konfiguracji audytu pola.

Sekcja	Zadania	Wymagane dodatkowe uprawnienia
Zarządzanie polami	<p>Zmiana nazw pól, tworzenie pól niestandardowych, zarządzanie wartościami list wyboru, określanie domyślnych wartości dla pola, konfigurowanie weryfikacji pola i decydowanie, czy wartość pola może być kopiowana. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w następujących tematach:</p> <p>Zarządzanie polami — informacje podstawowe (zob. "Zarządzanie polami - informacje" na stronie 1141)</p> <p>Pola niestandardowe — informacje</p>	Brak

Sekcja	Zadania	Wymagane dodatkowe uprawnienia
	<p>podstawowe (na stronie 1147)</p> <p>Tworzenie i edytowanie pól (na stronie 1151)</p> <p>Zarządzanie ustawieniem włączenia kopiowania (na stronie 1155)</p> <p>Zmienianie nazw pól (na stronie 1160)</p> <p>Korzystanie z indeksowanych pól niestandardowych (na stronie 1161)</p> <p>Zmienianie wartości na liście wyboru (na stronie 1165)</p> <p>Przywracanie ustawieniom wartości domyślnych (na stronie 1164)</p>	
	Zaawansowane definiowanie pól domyślnych i weryfikacja pól	Zaawansowane zarządzanie polami
Zarządzanie układem strony	<p>Tworzenie układów stron statycznych i zarządzanie nimi. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w następujących tematach:</p> <p>Dostosowywanie układów stron statycznych (na stronie 1168)</p> <p>Dostosowywanie układów powiązanych elementów (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167)</p> <p>Zmienianie tytułów sekcji pól (na stronie 1171)</p> <p>Tworzenie apletów internetowych, które mogą być wykorzystane w układzie strony "Szczegóły" i zarządzanie nimi; więcej informacji:</p> <p>Tworzenie apletów internetowych (na stronie 1172)</p> <p>Więcej informacji dotyczących zaawansowanego zarządzania układem stron można znaleźć w temacie Określanie układów stron dynamicznych (zob. "Określanie dynamicznych układów stron" na stronie 1185).</p>	Brak
Kaskadowe listy wyboru	Definiowanie kaskadowych list wyboru i zarządzanie nimi. Więcej informacji o	Brak

Sekcja	Zadania	Wymagane dodatkowe uprawnienia
	<p>tych zadaniach można znaleźć w temacie:</p> <p>Definiowanie kaskadowych list wyboru (na stronie 1174)</p>	
Zarządzanie układami wyszukiwania	<p>Określanie docelowych pól wyszukiwania i zarządzanie układami wyników wyszukiwania. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w temacie:</p> <p>Zarządzanie układami wyszukiwania (na stronie 1175)</p>	Brak
Dostęp do list i kolejność list	<p>Zarządzanie domyślnym dostępem do list i kolejność wyświetlania dla każdej z ról. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w temacie:</p> <p>Zarządzanie dostępem do list i kolejnością list (na stronie 1177)</p>	Brak
Zarządzanie układami stron startowych	<p>Tworzenie układów stron startowych i zarządzanie nimi oraz określanie niestandardowych raportów, które mają być wyświetlane na stronach startowych. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w następujących tematach:</p> <p>Tworzenie układów stron startowych "Rekord" (zob. "Tworzenie układów stron startowych rekordów" na stronie 1180)</p> <p>Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych (na stronie 1178)</p>	Dostosowywanie aplikacji - zarządzanie dostosowywaniem strony startowej
Niestandardowa ścieżka kontroli	<p>Dostosowywanie ścieżki audytu pola dla firmy. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w temacie:</p> <p>Przystosowywanie śledzenia kontroli (na stronie 1182)</p>	<p>Administrowanie kontrolą pól</p> <p>Ta funkcja jest dostępna tylko w przypadku niektórych typów rekordów.</p>
Zarządzanie układami dynamicznymi	<p>Tworzenie układów stron dynamicznych i zarządzanie nimi. Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w temacie:</p> <p>Określanie układów stron dynamicznych (zob. "Określanie dynamicznych układów"</p>	Dostosowywanie aplikacji - zarządzanie układami dynamicznymi

Sekcja	Zadania	Wymagane dodatkowe uprawnienia
	stron " na stronie 1185)	
Konfigurowanie okna wyszukiwania	Zarządzanie funkcjonowaniem okien wyszukiwania używanych wraz z inteligentnymi powiązaniem, Więcej informacji o tych zadaniach można znaleźć w temacie: Zarządzanie funkcjonowaniem okien wyszukiwania (na stronie 1188)	Brak

Dla niektórych typów rekordów, sekcje "Zarządzanie polami" i "Układ strony" zawierają łącza do tego typu rekordów oraz łącza do powiązanych typów rekordów. Na przykład strona "Dostosowywanie konta aplikacji" zawiera następujące łącza:

- Konfigurowanie pola konta
- Konfigurowanie pola kontaktu konta
- Konfigurowanie pola partnera konta
- Konfigurowanie pola relacji konta
- Konfigurowanie pola zespołu konta

Zarządzanie polami - informacje

W Oracle CRM On Demand można dla różnych typów rekordów wykonywać następujące zadania związane z zarządzaniem polami:

- [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151)
- [Zmienianie nazw pól](#) (na stronie 1160)
- [Zmienianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165)

Tworząc pola niestandardowe lub edytując definicje pól, można określić wartość domyślną pola, która będzie uwzględniana podczas tworzenia nowych rekordów. Można także zlecić sprawdzanie poprawności pola w celu uzyskania pewności, że zawiera ono określoną wartość.

Kopiowanie pól - informacje

Funkcja kopiowania ma zastosowanie do większości typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, co oznacza, że użytkownicy mogą skopiować obecnie używany rekord. Po naciśnięciu przycisku "Kopiuj" na stronie "Rekord - szczegóły" zostanie otwarta strona nowego rekordu. Strona będzie zawierać wszystkie pola, które można skopiować. Użytkownik może zmienić i zapisać te pola.

UWAGA: Po naciśnięciu przycisku "Kopiuj rekord" kopiowany jest tylko rekord podstawowy bez rekordów podrzędnych.

Ograniczenia dotyczące funkcji kopiowania są następujące:

- Nie można kopiować łączy internetowych, pól systemowych, pól adresowych, obliczonych i pól odniesienia. W przypadku tych elementów nie jest dostępne pole wyboru "Kopiowanie włączone".
- Nie można kopiować pól tylko do odczytu. Pola tylko do odczytu to takie, dla których ustawiono właściwość "Tylko do odczytu" podczas ich konfigurowania lub w układzie pól.
- Nie można kopiować pól, które są niedostępne w układzie formularza użytkownika.
- Nie można skopiować następujących pól załącznika:
 - Załącznik
 - Załącznik: Nazwa pliku
 - Załącznik: Rozmiar (w bajtach)

Można skopiować pola przy użyciu przycisku "Kopiuuj" na stronach szczegółów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand. To ustawienie można włączyć, zaznaczając pole wyboru "Kopiowanie włączone" na stronie "Zarządzanie polami" w sekcji przystosowywania aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o określaniu możliwości kopiowania pól w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem [Administrowanie ustawieniem "Kopiowanie włączone"](#) (zob. "Zarządzanie ustawieniem włączenia kopiowania" na stronie 1155).

Sprawdzanie poprawności pól - informacje

Tworząc pola niestandardowe lub edytując definicje pól, można na stronie edycji pól określić, że dane pola są wymagane bądź są tylko do odczytu. Można także zdefiniować początkowe i końcowe wartości domyślne w nowych rekordach.

Pola wymagane

Niekiedy trzeba zdefiniować pola jako wymagane. Na przykład firma może wymagać, aby przy każdym zleceniu obsługi była dołączona informacja o jego przyczynie. W takim przypadku trzeba określić, że pole "Przyczyna" dla zleceń obsługi jest polem wymaganym. Gdy nowo utworzony lub zaktualizowany rekord będzie zapisywany, aplikacja sprawdzi, czy dla pola "Przyczyna" jest spełniony warunek NOT NULL.

W innej sytuacji firmy może mieć zdefiniowaną zasadę, zgodnie z którą musi być śledzona każda utracona możliwość, z której oczekiwany przychód wynosił 100 000 USD lub więcej. W takim przypadku należałoby zdefiniować dla możliwości pole "Powód" jako wymagane, gdy w polu "Przychód" występuje wartość 100000 lub większa. Przy zapisywaniu utraconej możliwości aplikacja będzie sprawdzać, czy wartość pola "Przychód" jest równa lub większa niż 100000.

Jeśli sprawdzanie poprawności pola da wynik negatywny, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie i użytkownik zostanie wezwany do wypełnienia wymaganego pola. Można samodzielnie określić treść komunikatu (w polu "Komunikat o błędzie podczas sprawdzania poprawności"), który w takiej sytuacji będzie wyświetlany.

Jeśli pole zostanie określone jako "Wymagane", sprawdzanie poprawności jest wymuszane dla wszystkich interfejsów, w tym dla interfejsu użytkownika, usług internetowych i importu danych.

Pola, które na stronie "Edycja pól" został określone jako wymagane, są polami wymaganymi dla wszystkich użytkowników, bez względu na ich rolę. Jeśli pole ma być wymagane tylko przy konkretnej roli, można to uzyskać, edytując układ odpowiedniej strony z uwzględnieniem pól, które jeszcze nie są wymaganymi. Więcej informacji o edytowaniu układów stron jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

Pola tylko do odczytu

Pola można zdefiniować jako tylko do odczytu, na przykład, w następujących sytuacjach:

- **Pola pochodzą ze źródeł zewnętrznych.** Jeśli firma śledzi ocenę zdolności kredytowej podmiotu z użyciem danych z systemu zewnętrznego, to ocena powinna być regularnie aktualizowana poprzez nocny import, lecz pole zawierające ocenę powinno w interfejsie użytkownika być polem tylko do odczytu.
- **Zawartość istniejącego pola jest przenoszona do niestandardowego pola indeksowanego.** Zamierzając użyć — dla już istniejącego niestandardowego pola — jednego z niestandardowych pól indeksowanych, można na czas przenoszenia danych nadać staremu polu atrybut "tylko do odczytu". Taka definicja pola zapobiega desynchronizacji danych.

Reguły sprawdzania poprawności pól niestandardowych

Narzędzie Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) może służyć do tworzenia wyrażeń reguł sprawdzania poprawności pól niestandardowych. Naciśnięcie ikony *fx*, wyświetlanej obok pola "Sprawdzanie poprawności pola", powoduje otwarcie okna narzędzia Expression Builder, w którym można wprowadzić wyrażenie. Więcej informacji o składni wyrażeń znajduje się pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

Reguły sprawdzania poprawności pól można zdefiniować, na przykład, w następujących sytuacjach:

- **Wymuszanie przestrzegania zasad biznesowych.** Jeśli w firmie obowiązuje zasada biznesowa, że wspólny fundusz marketingowy obowiązuje tylko przez jeden rok, to można zdefiniować regułę sprawdzania poprawności pola "Data końcowa", zgodnie z którą jego wartość — w porównaniu z polem "Data rozpoczęcia" — nie może być większa niż rok.
- **Wymuszanie stosowania odpowiedniego formatu danych.** Jeśli firma korzysta z europejskiego numeru VAT, można wprowadzić sprawdzanie poprawności formatu numeru VAT na podstawie adresu płatnika faktury. Inny przykład, to sprawdzanie, czy długość wartości wprowadzanej do określonego niestandardowego pola nie przekracza określonego limitu.

Wyrażenie sprawdzania poprawności pola nie jest obliczane w następujących sytuacjach:

- Podczas tworzenia rekordu pole jest pozostawiane puste. Funkcja sprawdzania poprawności pól nie wymaga wprowadzania wartości.
- W polu już istnieje niepoprawna wartość, która nie jest zmieniana podczas aktualizacji.

Jeśli wyrażenie sprawdzania poprawności nie zostanie obliczone lub jeśli da w wyniku wartość NULL, to nie zostanie wygenerowany żaden komunikat o błędzie. Komunikat o błędzie jest generowany tylko wtedy, gdy wyrażenie sprawdzania poprawności da wynik negatywny, tj. da w wyniku wartość FALSE.

Dla wyrażeń sprawdzania poprawności pól zakłada się, że pierwszym parametrem jest nazwa sprawdzanego pola. Na przykład, jeśli w polu "Kwota" jest wprowadzane proste wyrażenie sprawdzania poprawności, zgodnie z którym kwota musi być większa niż 1000, to wystarczy wpisać `>1000`. Nie trzeba wpisywać `[<Amount>]>1000`. Więcej informacji o bardziej skomplikowanych wyrażeniach znajduje się pod hasłem [Wyrażenia - informacje](#) (na stronie 1648).

Ograniczenia dotyczące określania reguł sprawdzania poprawności pól

Nie można określić reguł sprawdzania poprawności następujących pól:

- Pola systemowe
- Wewnętrzne pole obliczane

- Pola RowID i ID

UWAGA: Należy pamiętać, że Row_ID jest wewnętrznym polem systemowym. W zależności od operacji, na przykład podczas tworzenia rekordów, nie zawsze pozostaje polem statycznym. Jego wartość może się różnić od wartości pól ExternalSystemID i IntegrationID.

- Powiązane pola

- Pola list wielokrotnego wyboru

- Pola, które zgodnie z właściwością użytkownika, są ustawiane jako wykluczane. Pola te są ustawiane na podstawie wyjątków w celu zapobieżenia nieprzestrzegania logiki biznesowej w kodzie aplikacji.

- Łącza internetowe

- Następujące pola załącznika:

- Załącznik
- Załącznik: Nazwa pliku
- Załącznik: Rozmiar (w bajtach)

Definiowanie domyślnych wartości pól - informacje

Tworząc niestandardowe pola lub edytując definicje pól, można na stronie "Edycja pól" określić w polu "Wartość domyślna" domyślne wartości pól.

Określenie domyślnej wartości pola jest przydatne, gdy są potrzebne:

- Stała wartość pola. Na przykład pole "Klient" może w chwili tworzenia rekordu zawierać wartość domyślną "Klient".
- Wartość oparta na formule. Na przykład pole "Termin płatności" dla wniosków o fundusze może przyjmować domyślną wartość 6 miesięcy liczonych od wartości z pola "Data utworzenia".
- Generowanie unikatowej wartości pola. Na przykład można określić wyrażenie generujące unikatową liczbę, stanowiącą ID dla pola "Zestawienie wydatków". (Pole to powinno być także polem tylko do odczytu.)
- Wartość domyślna specyficzna dla roli. Na przykład, jeśli w firmie większość zleceń obsługi jest generowanych przez serwisowych przedstawicieli klientów, to pole wyboru "Zmiana przydziału" może być domyślnie zaznaczone, aby w razie otwarcia zlecenia obsługi przez np. przedstawiciela handlowego było ono kierowane do właściwego serwisowego przedstawiciela klienta, zgodnie z wcześniej zdefiniowanymi regułami przydziału.

UWAGA: Większość tych czynności użytkownik może wykonać tylko wtedy, gdy ma nadaną rolę zawierającą uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami".

Istnieją dwa typy domyślnych wartości pól:

- **Wartość domyślna wstępna.** Pole jest wypełniane podaną wartością, gdy użytkownik tworzy nowy rekord. Użytkownik może wprowadzić inną wartość albo zaakceptować wartość domyślną.
- **Wartość domyślna końcowa.** Pole nie jest wypełniane podaną wartością, gdy użytkownik tworzy nowy rekord, lecz przyjmuje wartość domyślną, gdy rekord jest zapisywany, jeżeli.
 - Użytkownik pozostawi pole puste.

- Pole jest w układzie ukryte.
- Nie została dostarczona żadna wartość przez narzędzia integracji.

Wartość domyślna wstępna jest domyślnym typem wartości dla pól. Można zlecić użycie typu "Wartość domyślna końcowa", zaznaczając na stronie "Edycja pól" pole wyboru "Wartość domyślna końcowa".

UWAGA: Moduł *Offline client* nie obsługuje końcowych wartości domyślnych (Post Default) dla pól, więc są wyświetlane pola puste.

Wartości domyślne pól są stosowane tylko do nowych rekordów — nie mają zastosowania w przypadku aktualizacji rekordów.

Jeśli dla pola, które już ma ustaloną systemową wartość domyślną, zostanie określona inna wartość domyślna, to nowa wartość domyślna będzie miała pierwszeństwo. Wyjątkiem od tej reguły jest pole "Przychód" z rekordów "Możliwości". Wszelkie określane dla tego pola wartości domyślne wstępne bądź końcowe są ignorowane, ponieważ pole to jest używane podczas generowania prognoz opartych na przychodach z możliwości.

Nie można ustawić wartości domyślnych dla następujących pól:

- Pola systemowe
- Wewnętrzne pole obliczane
- Pola RowID i ID

UWAGA: Należy pamiętać, że Row_ID jest wewnętrznym polem systemowym. W zależności od operacji, na przykład podczas tworzenia rekordów, nie zawsze pozostaje polem statycznym. Jego wartość może się różnić od wartości pól ExternalSystemID i IntegrationID.

- Powiązane pola
- Pola list wielokrotnego wyboru
- Pola, które zgodnie z właściwością użytkownika, są ustawiane jako wykluczane. Pola te są ustawiane na podstawie wyjątków w celu zapobieżenia nieprzestrzegania logiki biznesowej w kodzie aplikacji.
- Łącza internetowe
- Pola wyboru (wartości domyślne końcowe)
- Następujące pola załącznika:
 - Załącznik
 - Załącznik: Nazwa pliku
 - Załącznik: Rozmiar (w bajtach)

W poniższej tabeli przedstawiono wartości domyślne, jakie można określić dla różnych typów pól w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Typ pola	Wartości domyślne
Pole wyboru	<p>"T" jeśli pole wyboru ma być zaznaczone i wartość logiczna to prawda.</p> <p>"N" jeśli pole wyboru ma być niezaznaczone i wartość logiczna to fałsz.</p>

Typ pola	Wartości domyślne
	Brak wartości oznacza niezdefiniowaną wartość pola wyboru, nawet jeśli nie jest ono zaznaczone. Uwaga: Nie można wybrać wartości domyślnej końcowej w przypadku pola wyboru.
Waluta	Poprawna wartość liczbowa z przedziału od -2147483648 do 2147483647.
Data	Today + <i>liczba</i> , gdzie <i>liczba</i> reprezentuje określoną liczbę dni. Wartość domyślna jest obliczana jako data bieżąca plus podana liczba. Na przykład, jeśli datą bieżącą jest 1 stycznia 2008 i zostanie wprowadzona wartość Today + 7, to wartość domyślna zostanie ustawiona na 8 stycznia 2008.
Data/godzina	Jak w przypadku pola "Data", lecz przy tworzeniu nowego rekordu jest dodatkowo wyświetlana godzina.
Liczba całkowita	Poprawna wartość liczbowa z przedziału od -2147483648 do 2147483647.
Lista wielokrotnego wyboru	Nie można zdefiniować wartości domyślnej dla listy wyboru wielu wartości.
Uwaga	Tekst składający się z maksymalnie 16350 znaków.
Liczba	Poprawna wartość liczbowa z przedziału od -2147483648 do 2147483647.
Procent	Poprawna wartość liczbowa z przedziału od -2147483648 do 2147483647.
Telefon	Poprawny numer telefonu.
Lista wyboru	Wartością domyślną pola będzie wartość wybrana z listy wyboru.
Tekst (długi)	Tekst składający się z maksymalnie 255 znaków.
Tekst (krótki)	Tekst składający się z maksymalnie 40 znaków.
Łącze internetowe	Poprawny adres URL. Wyrażenia i zatwierdzanie są niedozwolone. Wartość domyślną można ustawić na stronie edycji "Łącze internetowe". Pole wyświetlania tekstu może zawierać maksymalnie 250 znaków. Pole adresu URL może zawierać maksymalnie 8000 znaków. Przeglądarki obsługują różne maksymalne długości adresów URL. Jeśli zostanie podany zbyt długi adres URL, to może on nie działać zgodnie z zamierzeniami. Długość adresu URL zmienia się, gdy jest używane zastępowanie parametrów.

UWAGA: W przypadku utworzenia wyrażenia w celu ustawienia wartości domyślnej, wynik wyrażenia nie może przekraczać maksymalnej liczby znaków dozwolonej dla pola. Dodatkowo, każdy literał napisowy lub

numeryczny przekazywany funkcji w narzędziu Expression Builder nie może przekraczać 75 znaków. Więcej informacji na temat konstruktora wyrażeń znajduje się pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

Ponadto:

- Dla wszystkich typów pól, w tym list wyboru, można wprowadzić wartość stałą. Na przykład:
`Status (Task) = 'Nierozpoczęte'`
- Dla pól daty można określić liczbę dni liczonych od daty bieżącej. Na przykład:
`Due Date (Fund Request) = Today() + 180`
- Dla pola "Właściciel" można określić zmienną <record creator> lub konkretnego użytkownika.
 Nie jest obsługiwane wyszukiwanie. Wartość trzeba wpisać bezpośrednio w polu.

Jako wartości domyślne pól można też tworzyć wyrażenia złożone. Wyrażenie można wpisać bezpośrednio w polu "Wartość domyślna", ale można też kliknąć ikonę *fx* w celu otwarcia okna narzędzia Expression Builder, w którym wprowadza się wyrażenie. Więcej informacji o składni wyrażeń znajduje się pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

Aby zarządzać polami za pomocą narzędzia Expression Builder, użytkownik musi posiadać rolę zawierającą uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami". Użytkownicy o roli "Administrator" mogą włączać to uprawnienie dla swojej roli oraz dla ról innych użytkowników.

Pola niestandardowe — informacje podstawowe

Oracle CRM On Demand zawiera pola domyślne zgodne z wymaganiami większości organizacji. Klient może jednak stwierdzić, że w Oracle CRM On Demand brakuje odpowiedników pól, które posiada on w swoich rekordach. W tym przypadku można utworzyć nowe pola, zwane *polami niestandardowymi*, aby zaspokoić indywidualne potrzeby danej firmy. Taka potrzeba może wystąpić, jeśli firma posiada rekordy, które chce zaimportować do Oracle CRM On Demand.

Pola niestandardowe:

- Mogą być wykorzystywane w regułach przydziału, raportach, listach filtrowanych i wyszukiwaniu ukierunkowanym.
UWAGA: Ze względu na wydajność, niektórych pól niestandardowych nie można użyć do sortowania list.
- Nie mogą być kasowane.
- Nie będą wyświetlane, dopóki nie zostaną specjalnie dodane do niestandardowych układów strony.
- Nie są dziedziczone przez jeden typ rekordu od innego.
 Na przykład pole niestandardowe dodane do namiarów nie jest automatycznie przenoszone do możliwości, gdy namiar zostanie przekształcony na możliwość.
- Pola niestandardowe rekordów namiarów należy odwzorowywać, jeśli mają być przenoszone w sytuacji przekształcenia namiaru na możliwość, podmiot lub osobę kontaktową.
- Nie będą widoczne dla innych użytkowników, dopóki nie zalogują się ponownie.
- Mogą być obiektami, do których odwołują się łącza internetowe, usługi internetowe i inne metody integracji.

W poniższej tabeli jest podano, ile nowych pól można dodać do aplikacji Oracle CRM On Demand. Dane dotyczą dostępnych pól większości typów rekordów, do listy wyboru można więc dodać 100 nowych pól podmiotów, 100 osób kontaktowych, 100 możliwości itd. Maksymalna liczba wartości (aktywnych lub wyłączonych) na liście wyboru wynosi 1000.

Typ rekordu	Pole wyboru	Waluta	Data	Data/godzina	Liczba całkowita	Lista wyboru wielokrotnego
Podmiot	35	80	25	25	35	10
Osoba kontaktowa	35	25	25	25	35	10
Namiar	35	25	25	25	35	10
Możliwość	35	25	25	25	35	10
Działanie	35	25	25	25	35	10
Kampania	35	25	25	25	35	0
Rozwiązanie	35	25	25	25	35	0
Szkolenie medyczne	35	25	25	25	35	0
Gospodarstwo domowe	35	25	25	25	35	0
Fundusze	35	25	25	25	35	0
Portfel	35	25	25	25	35	0
Pojazd	70	50	60	50	70	0
Zlecenie SR	35	25	25	25	35	10
Program	35	35	25	25	35	0
Obiekt niestandardowy 01	35	25	35	25	35	10
Obiekt niestandardowy 02	35	25	35	25	35	10
Obiekt niestandardowy 03	35	25	35	25	35	0
Dealer	70	105	60	50	70	0
Produkt	35	25	25	25	35	0

Typ rekordu	Pole wyboru	Waluta	Data	Data/godzina	Liczba całkowita	Lista wyboru wielokrotnego
Środek trwały	35	25	25	25	35	0
Zlecenie dotyczące funduszy	35	25	25	25	35	0
Zlecenie MDF	35	25	35	25	35	0
Partner programu	70	50	60	50	70	10
Przychód	35	25	25	25	35	0
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	35	25	35	25	35	0
Użytkownik	35	25	35	25	35	0
Rejestracja transakcji	35	25	35	25	35	0
Przychód z rejestracji transakcji — produkty	35	25	35	25	35	0
Kurs	35	25	35	25	35	0
Egzamin	35	25	35	25	35	0
Certyfikacja	35	25	35	25	35	0
Akredytacja	35	25	35	25	35	0
Obiekt niestandardowy 04 i następne	35	25	25	35	35	0
Charakterystyczne dla branży typy rekordów, inne niż wymienione w tej tabeli.	35	25	25	35	35	0

Typ rekordu	Liczba	Procent	Telefon	Lista wyboru	Tekst (długi)	Tekst (krótki)	Łącze internetowe
-------------	--------	---------	---------	--------------	---------------	----------------	-------------------

Typ rekordu	Liczba	Procent	Telefon	Lista wyboru	Tekst (długi)	Tekst (krótki)	Łącze internetowe
Podmiot	33	30	10	100	30	45	100
Osoba kontaktowa	33	30	10	100	30	70	100
Namiar	33	30	10	100	30	45	100
Możliwość	33	30	10	100	30	70	100
Działanie	33	30	10	100	30	45	100
Kampania	33	30	10	100	30	45	100
Rozwiązanie	33	30	10	100	30	45	100
Szkolenie medyczne	33	30	10	100	30	45	100
Gospodarstwo domowe	33	30	10	100	30	45	100
Fundusze	33	30	10	100	30	45	100
Zlecenie MDF	35	30	20	100	30	60	100
Portfel	33	30	10	100	30	45	100
Pojazd	68	60	30	200	60	105	100
Zlecenie SR	33	30	10	100	30	45	100
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	10	100	30	45	100
Obiekt niestandardowy 01	35	30	20	100	30	60	100
Obiekt niestandardowy 02	35	30	20	100	30	60	100
Obiekt niestandardowy 03	35	30	20	100	30	60	100
Dealer	68	60	30	200	60	105	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100

Typ rekordu	Liczba	Procent	Telefon	Lista wyboru	Tekst (długi)	Tekst (krótki)	Łącze internetowe
Środek trwały	33	30	10	100	30	45	100
Zlecenie dotyczące funduszy	33	30	10	100	30	45	100
Partner programu	68	60	30	200	60	105	100
Przychód	33	30	10	100	30	45	100
Użytkownik	35	30	20	100	30	60	100
Rejestracja transakcji	35	30	20	100	30	60	100
Przychód z rejestracji transakcji — produkty	35	30	20	100	30	60	100
Kurs	35	30	20	100	30	60	100
Egzamin	35	30	20	100	30	60	100
Certyfikacja	35	30	20	100	30	60	100
Akredytacja	35	30	20	100	30	60	100
Obiekt niestandardowy 04 i następne	35	30	20	100	30	90	100
Charakterystyczne dla branży typy rekordów, inne niż wymienione w tej tabeli.	35	30	20	100	30	90	100

Tworzenie i edytowanie pól

Na stronie "Edycja pól" właściwej dla danego typu rekordu można tworzyć pola niestandardowe oraz edytować definicje pól już istniejących.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak tworzyć pola niestandardowe i edytować pola

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączu "Konfiguracja pól" typu rekordu.
- 5 Na stronie "Pola":
 - Aby utworzyć pole niestandardowe, kliknąć na łączu "Nowe pole".
 - Aby edytować definicję pola, kliknąć na łączu "Edytuj" właściwym dla danego pola.

UWAGA: Jeśli użytkownik edytował pole standardowe i chce zresetować wszystkie edytowane wartości i przywrócić wartości domyślne, może nacisnąć przycisk "Domyślne" umieszczony obok przycisków "Zapisz" i "Anuluj".

- 6 Na stronie "Edycja pola" wypełnić pole "Wyświetlana nazwa".
Wyświetlana nazwa jest etykietą pola.
- 7 Jeśli jest tworzone pole, wybrać na stronie "Edycja pola" typ pola.

OSTRZEŻENIE: Po zapisaniu pola niestandardowego nie można zmienić typu pola.

W odniesieniu do pól niestandardowych obowiązują następujące reguły (które mogą się różnić od stosowanych do pól domyślnych o tym samym typie pola):

Typ pola	Maksymalna długość	Uwagi
Data	25	
Data/godzina	25	
Liczba całkowita	10	Liczby całkowite z przedziału od -2147483647 do 2147483647.
Lista wielokrotnego wyboru		Nie można zdefiniować wartości domyślnej dla listy wyboru wielu wartości.
Uwaga	1024	
Liczba	10	Liczby z przedziału od -2147483648 do 2147483647.
Telefon	35	
Lista wyboru	30	
Tekst (długi)	255	Pola tekstowe jednowierszowe.

Typ pola	Maksymalna długość	Uwagi
Tekst (krótki)	100	Pola tekstowe jednowierszowe. Różne pola charakteryzują się różnymi długościami.
Łącze internetowe	ND	<p>Dla pól niestandardowych "Łącze internetowe" można tworzyć kontekstowe hiperłącza w układach stron.</p> <p>Pole wyświetlania tekstu może zawierać maksymalnie 250 znaków. Pole adresu URL może zawierać maksymalnie 8000 znaków. Przeglądarki obsługują różne maksymalne długości adresów URL. Jeśli zostanie podany zbyt długi adres URL, to może on nie działać zgodnie z zamierzeniami. Długość adresu URL zmienia się, gdy jest używane zastępowanie parametrów.</p>

8 W sekcji "Właściwości dodatkowe" wypełnić następujące pola:

Pole	Komentarz
Wymagane	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby pole było wymagane przy tworzeniu lub aktualizowaniu rekordów. Na przykład, można wymagać od użytkowników, aby — dodając nowe osoby kontaktowe — wypełniali pole "Podmiot".
Wartość domyślna	<p>Wartość lub wyrażenie można wprowadzić bezpośrednio albo kliknąć ikonę <i>fx</i> w celu otwarcia okna narzędzia Expression Builder.</p> <p>Aby móc dodawać złożone wyrażenia, użytkownik musi posiadać rolę zawierającą uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami". To pole może zawierać wyrażenie o maksymalnej długości 1024 znaków. W przypadku utworzenia wyrażenia w celu ustawienia wartości domyślnej, wynik wyrażenia nie może przekraczać maksymalnej liczby znaków dozwolonej dla pola. Dodatkowo, każdy literał napisowy lub numeryczny przekazywany funkcji w narzędziu Expression Builder nie może przekraczać 75 znaków.</p> <p>W przypadku wprowadzania wartości domyślnej bezpośrednio do tego pola liczba znaków wartości domyślnej nie może przekraczać maksymalnej liczby znaków dozwolonej w tym typie pola. W przypadku pól typu liczbowego wartość musi należeć do przedziału określonego dla danego pola.</p> <p>Więcej informacji o ustawianiu wartości domyślnych znajduje się pod hasłem Zarządzanie polami - informacje (na stronie 1141). Informacje o składni wyrażeń znajdują się pod hasłem Expression Builder (na stronie 1644).</p>
Tylko odczyt	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby uczynić pole polem tylko do odczytu.

Pole	Komentarz
Kopiowanie włączone	Zaznaczenie tego pola wyboru sprawia, że zawartość pola jest kopiowana w momencie, gdy przy użyciu przycisku "Kopiuj rekord" na stronie szczegółów rekordu kopiowany jest typ rekordu.
Wartość domyślna końcowa	<p>To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami".</p> <p>To pole wyboru należy zaznaczyć, jeśli pole ma nie być wypełniane wartością domyślną, gdy jest tworzony nowy rekord. Podana wartość domyślna będzie ustawiana (przy zapisywaniu rekordu) tylko wtedy, gdy użytkownik lub narzędzie integracyjne nie wprowadzą wartości w tym polu.</p> <p>Uwaga: Nie można wybrać wartości domyślnej końcowej w przypadku pola wyboru.</p>
Sprawdzanie poprawności pola	<p>To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami".</p> <p>Wyrażenie można wprowadzić bezpośrednio albo kliknąć na ikonie <i>fx</i> w celu otwarcia okna narzędzia Expression Builder.</p> <p>To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki.</p> <p>Więcej informacji o sprawdzaniu poprawności pól jest dostępnych pod hasłem Zarządzanie polami — informacje podstawowe (zob. "Zarządzanie polami - informacje" na stronie 1141). Informacje o składni wyrażeń są dostępne pod hasłem Expression Builder (na stronie 1644).</p>
Komunikat o błędzie podczas sprawdzania poprawności	<p>To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami".</p> <p>Należy wpisać niestandardowy komunikat o błędzie, który będzie wyświetlany jako dodatek do standardowego komunikatu, jeśli sprawdzanie poprawności pola zakończy się negatywnie. Komunikat może zawierać wyłącznie litery, cyfry, spacje, przecinki, kropki i dywizy.</p> <p>Poniżej pokazano, jak są wyświetlane komunikaty o błędach, w zależności od tego, czy został określony niestandardowy komunikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli jest ustawione sprawdzanie poprawności pola i nie jest określony niestandardowy komunikat: Wartość wprowadzona dla [Pole] nie spełnia reguł poprawności ustalonych przez administratora firmy. Warunek poprawności to "[Reguła]" (kod błędu). ■ Jeśli jest ustawione sprawdzanie poprawności pola i jest określony niestandardowy komunikat: [Niestandardowy

Pole	Komentarz
	<i>komunikat o błędzie] (kod błędu).</i>

1 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Dodawane nowe pola automatycznie są w innych uaktywnionych językach wyświetlane niebieską czcionką i są ujęte w nawiasy (bez względu na ustawienie pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia").

2 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowej nazwy lub komunikatu o błędzie podczas sprawdzania poprawności pola, należy:

- a** Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać ten język, w którym będzie wprowadzane tłumaczenie.
- b** Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w odpowiednim polu "Wyświetlana nazwa" lub "Komunikat o błędzie podczas sprawdzania poprawności", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- c** Kliknąć na łączu w celu powrotu do właśnie zaktualizowanej strony "Pola" i — jeśli trzeba — wybrać ponownie język.

Przetłumaczona nazwa jest wyświetlana czarną czcionką w kolumnie "Wyświetlana nazwa".

UWAGA: Aby pole niestandardowe było wyświetlane w Oracle CRM On Demand Answers, gdy język użytkownika Oracle CRM On Demand różni się od języka, w którym pole niestandardowe zostało utworzone, trzeba je przetłumaczyć na odpowiedni język. Na przykład, jeśli pole niestandardowe zostanie utworzone, gdy jest używany język angielski, użytkownik niemieckojęzyczny zobaczy to pole w Oracle CRM On Demand Answers, jeśli zostanie ono przetłumaczone na język niemiecki.

Zaznaczenie pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia" powoduje zastąpienie w innych językach treści zarówno pola "Wyświetlana nazwa", jak i "Komunikat o błędzie podczas sprawdzania poprawności".

3 Jeśli została utworzona lista wyboru (w tym lista wyboru wielu wartości):

- a** Kliknąć na łączu "Edytuj listę wyboru" dla pola niestandardowego.
- b** W polu "Wartości z listy wyboru" wpisać poszczególne wartości w osobnym wierszu.
- c** Zapisać rekord.

UWAGA: Aby nowo utworzone pola niestandardowe pojawiały się w formularzach (edycja, szczegóły i tworzenie), trzeba te pola wyeksponować. Domyślnie pola te *nie* są wyświetlane. W celu wyeksponowania pola niestandardowego należy utworzyć nowe układy stron i upewnić się, że układy te są przypisane do każdej z ról, która powinna to pole widzieć.

Zarządzanie ustawieniem włączenia kopiowania

Większość typów rekordów dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand obsługuje funkcję kopiowania. Oznacza to, że użytkownicy mogą skopiować aktualnie używany rekord.

UWAGA: Po naciśnięciu przycisku "Kopiuje rekord" kopiowany jest tylko rekord podstawowy bez rekordów podrzędnych.

Ograniczenia dotyczące funkcji kopiowania są następujące:

- Nie można kopiować łączy internetowych, pól systemowych, pól adresowych, obliczonych i pól odniesienia. W przypadku tych elementów nie jest dostępne pole wyboru "Kopiowanie włączone".
- Nie można kopiować pól tylko do odczytu. Pola tylko do odczytu to pola, które zostały ustawione jako tylko do odczytu w konfiguracji lub w układzie pól.
- Nie można kopiować pól, które są niedostępne w układzie formularza użytkownika.

W tym temacie opisano sposób określania, które pola mogą być kopiowane przy użyciu przycisku "Kopiuuj" na stronach szczegółów rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak określić, które pola mogą być kopiowane za pomocą przycisku "Kopiuuj"

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączy "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" nacisnąć typ rekordu, dla którego ma zostać włączona funkcja kopiowania.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączy "Konfiguracja" przy żądanym polu typu rekordu. Wyświetlona zostanie lista pól określonego pola typu rekordu.
- 5 Odnaleźć pole, które ma być edytowane, a następnie kliknąć na łączy "Edytuj".
UWAGA: Aby można było skopiować powiązania, należy wybrać listę wyboru powiązania, a nie jego identyfikator. Wszystkie pola dotyczące tego powiązania są kopiowane automatycznie, jeśli lista wyboru powiązania jest ustawiona na wartość "Kopiowanie włączone".
- 6 Zaznaczyć pole wyboru "Kopiowanie włączone".
- 7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zmiany zostaną wprowadzone po kolejnym zalogowaniu użytkownika do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Konfigurowanie znaczników integracji niestandardowych pól

Znaczniki integracji niestandardowych pól to niezależne od języka symboliczne identyfikatory, które są przypisywane do każdego niestandardowego pola. Znaczniki te są wykorzystywane przez usługi internetowe (podczas generowania plików WSDL) oraz parametry niestandardowych pól "Łącze internetowe". Znaczniki te umożliwiają administratorowi ustawienie sensownych nazw integracji poszczególnych niestandardowych pól. Ta nazwa jest wykorzystywana przez składniki integracji, więc zmienianie nazw etykiet nie wpływa na istniejące integracje. Znaczniki integracji nie są widoczne dla użytkowników.

Znaczniki integracji są wykorzystywane w aplikacji Expression Builder. Ponadto są używane do tworzenia pól i reguł procesu Workflow. Więcej informacji dotyczących reguł procesu Workflow jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350). Więcej informacji dotyczących tworzenia i edytowania pól jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

OSTRZEŻENIE: Po skonfigurowaniu znaczników integracji nie należy ich zmieniać. Grozi to utratą tych integracji, do których odwołują się znaczniki integracji.

Jak ustawić znacznik integracji niestandardowego pola

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączu "Konfiguracja pól" *typu rekordu*.
- 5 Na stronie "*typ rekordu* - pola" nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól".
- 6 Na stronie "Zmień nazwy pól" nacisnąć przycisk "Zaawansowane".
- 7 Zaktualizować wartość w polu "Znacznik integracji".

WSKAZÓWKA: Znacznik integracji powinien być krótką, opisową nazwą, po której z łatwością można rozpoznać niestandardowe pole. Do tego znacznika odwołują się usługi internetowe, łącza internetowe i inne technologie integracji (pliki WSDL w przypadku usług internetowych i parametry adresu URL w przypadku łącz internetowych).

Konfigurowanie łącz internetowych

Łącze internetowe to niestandardowe pole, które umożliwia umieszczenie hiperłącza do zewnętrznego serwisu internetowego lub aplikacji internetowej w rekordzie w Oracle CRM On Demand. Niestandardowe pole łącza internetowego to wygodny dla użytkowników sposób przechodzenia do innych stron internetowych, w tym innej strony w Oracle CRM On Demand. Niestandardowe pola łącza internetowego można tworzyć w rekordach dowolnego typu. Na przykład można definiować pole łącza internetowego w rekordzie podmiotu, które aktualizuje szczegóły podmiotu na podstawie wartości pochodzących z innej aplikacji. Podobnie jak inne niestandardowe pola, także pola "Łącze internetowe" muszą zostać dodane do układów strony rekordu, aby były widoczne dla innych użytkowników.

Łącze internetowe może służyć po prostu do otwierania innego serwisu internetowego. Ponadto można za jego pośrednictwem przekazywać konkretne informacje z rekordu Oracle CRM On Demand jako parametr adresu URL. Na przykład można utworzyć pole łącza internetowego, które będzie przekazywało informacje o adresie z rekordu podmiotu do serwisu internetowego służącego do generowania map na podstawie adresu. Wtedy, jeśli użytkownik kliknie na łączu internetowym w rekordzie podmiotu, zostanie otwarta mapa lokalizacji podmiotu.

Łącze internetowe można tak skonfigurować, aby było wyświetlane tylko w pewnych okolicznościach. Na przykład można określić warunki, które muszą być spełnione, aby łącze internetowe zostało wyświetlone, a także skonfigurować łącze tak, aby było wyświetlane tylko na stronach szczegółów i użytkownicy nie mogli na nim kliknąć na stronach edycji.

UWAGA: Zawartość pól łącz internetowych nie może być przenoszona do nowych rekordów w trakcie konwersji namiarów.

Przed rozpoczęciem. Konfigurowanie pól "Łącze internetowe" wymaga znajomości składni docelowego adresu URL.

Jak skonfigurować łącze internetowe

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączu "Konfiguracja pól" *typu rekordu*.
- 5 Jeśli łącze internetowe jeszcze nie istnieje, należy utworzyć niestandardowe pole łącza internetowego w sposób opisany pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).
- 6 Na stronie "Pola" kliknąć na łączu "Edycja łącza internetowego" niestandardowego pola.
- 7 Na stronie "Edycja łącza internetowego" wypełnić pola w sekcji "Właściwości okna":
 - a W polu "Wyświetlanie tekstu" wpisać etykietę (nazwę wyświetlaną) hiperłącza, która będzie widoczna dla użytkownika w układzie.

Przykład: Kliknij tutaj, aby zobaczyć symbol giełdowy (z podkreśleniem).

Do pola "Wyświetlanie tekstu" można także dodać parametry kontekstowe, umieszczając kursor w polu adresu "Wyświetlanie adresu", a następnie dokonując wyboru z rozwijanej listy "Pola użytkownika" lub "(typ rekordu) - pola". W polu "Wyświetlanie tekstu" zostanie wówczas umieszczony parametr pola (wyświetlany jako %%%fieldname%%%), który zostanie zastąpiony wartością pola z bieżącego rekordu.

UWAGA: Jeśli wyświetlany tekst jest na tyle długi, że nie zmieści się w układzie, to zostanie zsumowany przez konkatenację. Ponadto podczas wykonywania zostaną dodane informacje zastępujące zmienne.
 - b Wybrać działanie aplikacji Oracle CRM On Demand po kliknięciu przez użytkownika na hiperłączu:
 - **Otwórz w bieżącym oknie.** Ta opcja oznacza, że strona podana w hiperłączu zostanie otwarta w bieżącym oknie, zastępując bieżącą sesję Oracle CRM On Demand.
 - **Otwórz na niestandardowej karcie internetowej.** Ta opcja oznacza, że strona podana w hiperłączu zostanie otwarta na niestandardowej karcie internetowej. Wymaganą kartę internetową należy wybrać z listy "Docelowa niestandardowa karta internetowa".
 - **Otwórz w nowym oknie.** Ta opcja oznacza, że strona podana w hiperłączu zostanie otwarta w nowym oknie, a bieżące okno Oracle CRM On Demand pozostanie w niezmienionym stanie. Jeśli okno nadrzędne ma być odświeżone po zamknięciu przez użytkownika nowego okna, należy zaznaczyć pole wyboru "Odśwież okno nadrzędne".
 - c Jako "Opcje wyświetlania" można wybrać opcję "Strona szczegółów", "Strona edycji" lub "Obydwa" zależnie od tego, czy łącze internetowe ma być wyświetlane tylko na stronach szczegółów, tylko na stronach edycji czy na obydwu tych stronach.
- 8 Wypełnić pola w sekcji "Właściwości łącza":
 - a W polu "Warunek aktywnego łącza" wpisać wyrażenie warunku, który decyduje o tym, czy łącze internetowe jest aktywne na stronach szczegółów i edycji. Klikając na ikonie fx znajdującej się obok

pola "Warunek aktywnego łącza", można otworzyć okno narzędzia "Konstruktor wyrażeń" i wpisać w nim wyrażenie. Więcej informacji dotyczących składni wyrażeń jest dostępnych pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

Jeśli na przykład zostanie wpisane wyrażenie [Przychód] > 10000, łącze internetowe będzie aktywne tylko wtedy, gdy będzie spełniony warunek, że wartość przychodu ma być większa od 10000.

Jeśli żadne wyrażenie nie zostanie wpisane, łącze internetowe będzie zawsze aktywne. Jeśli zostanie wpisane wyrażenie i warunek nie będzie spełniony, łącze internetowe zostanie wyświetlone, ale nie będzie aktywne.

- b** W polu "Warunek wyświetlania łącza" wpisać wyrażenie warunku, który decyduje o tym czy łącze internetowe jest widoczne na stronach szczegółów i edycji.

Jeśli na przykład zostanie wpisane wyrażenie [Przychód] > 10000, łącze internetowe będzie wyświetlane tylko wtedy, gdy będzie spełniony warunek, że wartość przychodu ma być większa od 10000.

Jeśli żadne wyrażenie nie zostanie wpisane, łącze internetowe będzie zawsze wyświetlane.

Następujące uwagi dotyczą wyrażeń wpisywanych w polach "Warunek wyświetlania łącza" i "Warunek aktywnego łącza".

- **Nowa strona.** Wyrażenia warunku wyświetlania i aktywowania nie są wartościowane w przypadku nowych stron. Domyślnie jest im przypisywana wartość TRUE. Jedynym sposobem, aby wyłączyć łącze, jest wymuszona zmiana wartości wyrażenia na FALSE.
- **Strona edycji.** Wyrażeniom wyświetlania i warunku jest domyślnie przypisywana wartość TRUE. Można jednak dodać nowe wyrażenie, korzystając z narzędzia Konstruktor wyrażeń.

- c** Jako URL podać adres URL (np. www.oracle.com), który zostanie wywołany, gdy użytkownik kliknie na łączu.

UWAGA: Do tego pola można także dodać parametry kontekstowe, umieszczając kursor w polu adresu URL, a następnie dokonując wyboru z listy rozwijanej "Pola użytkownika" lub "(Typ rekordu) - pola". Wówczas w adresie URL zostanie umieszczony parametr pola (wyświetlany w postaci "%%fieldname%%"), który zostanie zastąpiony wartością pola z bieżącego rekordu, gdy użytkownik kliknie na wartości.

Jeśli nie zostanie podany żaden URL, to użytkownik — gdy kliknie na tym łączu — będzie przekierowywany pod pusty adres URL.

UWAGA: Każda przeglądarka zezwala na pewną maksymalną długość adresu URL. Jeśli zostanie podany dłuższy adres URL, kliknięcie na tym łączu internetowym może powodować nieoczekiwane zachowanie przeglądarki.

- 9** Wybrać z listy "Pola użytkownika" odpowiednią opcję, aby dodać pola parametrów użytkownika do pola adresu URL lub pola "Wyświetlanie tekstu" (w miejscu, w którym znajduje się kursor).

Jeśli na przykład z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID użytkownika", do adresu URL lub tekstu wyświetlanego zostanie wstawiony parametr %%%User id%%% w miejscu, w którym znajduje się kursor. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem zalogowanego użytkownika.

- 10** Odnośnie listy "*typ rekordu* - pola" umieścić kursor w tym miejscu w polu adresu URL lub tekstu wyświetlanego, w którym ma zostać dodany parametr, a następnie wybrać z listy pole, które ma zostać dodane.

Jeśli na przykład z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID wiersza", do adresu URL lub tekstu wyświetlanego zostanie wstawiony parametr `%%%Row id%%%` w miejscu, w którym znajduje się kursor. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem wiersza bieżącego rekordu.

UWAGA: Symbol zastępczy nazwy typu rekordu jest zaznaczony wyrazami *typ rekordu* kursywą. *typ rekordu* oznacza typ rekordu, gdzie zostanie dodane niestandardowe pole łącza internetowego. Jeśli na przykład edytowane jest łącze internetowe rekordu osoby kontaktowej, to pole jest wyświetlane jako lista "Osoba kontaktowa - pola".

- 11** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

- 12** Dodać pole łącza internetowego do układu strony *typu rekordu* (zgodnie z opisem pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168)).

Informacje o używaniu łącz internetowych do tworzenia nowych scenariuszy integracji

Możliwość dodawania niestandardowych pól łącz internetowych do Oracle CRM On Demand otwiera wiele nowych możliwości integracji. Można utworzyć integrację bazującą na interfejsie użytkownika, korzystając z systemów zewnętrznych, która pozwoli użytkownikom przechodzić bezpośrednio do zawartości pochodzącej z Oracle CRM On Demand.

Wybrane przykłady zastosowań:

- Utworzenie łącza do finansowego serwisu WWW, bazującego na symbolu etykiety konta, które pozwoli wyświetlać wykres giełdowy konta.
- Utworzenie łącza do wewnętrznego systemu, wykorzystującego usługi internetowe i tworzącego złożone widoki danych pochodzących z różnych lokalnych i zewnętrznych rozwiązań, odpowiednich dla aktualnego konta.

Instrukcje krok po kroku opisujące tworzenie łącz internetowych można znaleźć w temacie [Konfigurowanie łącz internetowych](#) (zob. "[Konfigurowanie łącz internetowych](#)" na stronie 1157).

Zmienianie nazw pól

Aby stosowana terminologia była zrozumiała dla pracowników, można zmienić nazwy pól. Na przykład etykietę pola "Nazwa podmiotu" można zmienić na "Nazwa firmy".

UWAGA: Zanim nowe nazwy wyświetlane pól zaczną być uwzględniane w raportach i analizach może minąć od 30 do 60 minut.

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak zmienić nazwę pola

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na odpowiednim łączu "Konfiguracja pól".
- 5 Na stronie "Typ rekordu — pola" nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól".
- 6 W kolumnie "Nazwa wyświetlana" zmodyfikować nazwę pola.
- 7 Aby zasygnalizować, że zaktualizowana nazwa ma zostać przetłumaczona na inne języki uaktywnione dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" (opcjonalne).

UWAGA: Jeśli ta zaktualizowana nazwa ma się pojawiać w innych uaktywnionych językach, należy zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia". W innych językach (lub gdy z rozwijanej listy "Tłumaczenie" dostępnej na tej stronie zostanie wybrany inny język) zaktualizowana nazwa będzie wyświetlana na niebiesko i będzie ujęta w nawiasy, dopóki nie zostanie ręcznie wprowadzona jej przetłumaczona wersja. Dzięki temu łatwiej jest śledzić terminy wymagające przetłumaczenia. Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie zostanie zaznaczone, poprzednie wyświetlane nazwy pozostaną niezmienione — nie będzie miała na nie wpływu dokonana tu zmiana.

Zaznaczenie pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia" powoduje także oznaczenie do tłumaczenia pozycji "Komunikat o błędzie podczas sprawdzania poprawności" (na stronie "Edycja pól"), jeśli istnieje komunikat o błędzie. Pole "Komunikat o błędzie podczas sprawdzania poprawności" jest widoczne tylko dla użytkowników, których rola zawiera uprawnienie "Zaawansowane zarządzanie polami".

- 8 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowej nazwy, należy:
 - a Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać ten język, w którym będzie wprowadzane tłumaczenie.
 - b Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w odpowiednim polu "Wyświetlana nazwa", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - c Kliknąć na łączu w celu powrotu do właśnie zaktualizowanej strony "Pola" i — jeśli trzeba — wybrać ponownie język.

Przetłumaczona nazwa jest wyświetlana czarną czcionką w kolumnie "Wyświetlana nazwa".
- 9 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Korzystanie z indeksowanych pól niestandardowych

W celu zoptymalizowania działania aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć pól niestandardowych, które są optymalizowane pod kątem określonych typów rekordów. Pola zoptymalizowane, zwane *indeksowanymi polami niestandardowymi*, to specjalne pola, która pozwalają skrócić czas reakcji podczas wyszukiwania lub sortowania określonej listy. Indeksowane pola niestandardowe są wstępnie skonfigurowane w bazie danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Etykiety na indeksowanych polach niestandardowych można zmienić, ale nie można zmienić znaczników integracji.

UWAGA: Aby usprawnić działanie list wykorzystywanych przez użytkowników, można zdecydować się na migrację danych z nieindeksowanych do indeksowanych pól niestandardowych. W celu migracji danych do dostępnych typów rekordów należy użyć funkcji importowania i eksportowania aplikacji Oracle CRM On Demand lub usług internetowych. Więcej informacji dotyczących eksportowania i importowania danych jest dostępnych pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420). Więcej informacji dotyczących usług internetowych jest dostępnych pod hasłem [Integracja usług internetowych](#) (na stronie 1613).

Indeksowane pola niestandardowe zawierają domyślnie przedrostek *Indeksowane*. Indeksowanych pól niestandardowych nie obsługują następujące typy rekordów:

- Ocena
- Rejestr
- Użytkownik

Tabela poniżej zawiera listę typów rekordów obsługujących niestandardowe pola indeksowane:

Typy rekordów obsługujące pola niestandardowe	
Działanie	Produkt
Gospodarstwo domowe	Program partnerski
Wniosek o fundusz	Fundusz
Użytkownik	Pojazd - historia serwisowania
Pojazd - osoba kontaktowa	Pojazd - historia sprzedaży
Pojazd	Obiekty niestandardowe 1-3
Adresat kampanii	Pojazd
Dealer	Kategoria produktu
Środek trwały	Uwaga
Umówione spotkanie - użytkownik	Umówione spotkanie - osoba kontaktowa
Zadanie - użytkownik	Zadanie - osoba kontaktowa
Spotkanie, zadanie i wizyta	Rozwiązanie
Zlecenie obsługi	Namiar
Kampania	Szkolenie medyczne
Rola osoby kontaktowej dla możliwości	Przychód z produktu możliwości
Możliwość	Produkt
Obiekty niestandardowe 1-3	Osoba kontaktowa - zespół
Osoba kontaktowa	Kampania

Typy rekordów obsługujące pola niestandardowe	
Wizyta - przekazane pozycje promocyjne	Wizyta - szczegóły produktu
Podmiot - zespół	Podmiot
Najlepsze terminy kontaktowania się	

Każdy rekord w tabeli obejmuje następujące niestandardowe pola indeksowane:

- Indeksowane pole wyboru
- Indeksowana waluta
- Indeksowana data
- Indeksowana liczba
- Indeksowana lista wyboru (1)
- Indeksowana lista wyboru (2)
- Indeksowana lista wyboru (3)
- Indeksowana lista wyboru (4)
- Indeksowana lista wyboru (5)
- Indeksowana lista wyboru (6)
- Indeksowany tekst długi
- Indeksowany tekst krótki 1
- Indeksowany tekst krótki 2

Wszystkie inne typy rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand obejmują następujące niestandardowe pola indeksowane:

- Indeksowana liczba
- Indeksowana data
- Indeksowane pole wyboru
- Indeksowana waluta
- Indeksowana lista wyboru (1)
- Indeksowana lista wyboru (2)
- Indeksowana lista wyboru (3)
- Indeksowana lista wyboru (4)
- Indeksowana lista wyboru (5)

Wyjątki: W przypadku wszystkich obiektów niestandardowych w niektórych polach stosowane są konwencje nazewnictwa, które różnią się od przedstawionych w poprzednich tabelach:

- Indeksowana lista wyboru 6 = Typ
- Indeksowany tekst krótki 1 = Szybkie wyszukiwanie 1
- Indeksowany tekst krótki 2 = Szybkie wyszukiwanie 2
- Indeksowany tekst długi = Nazwa

Jak korzystać z indeksowanych pól niestandardowych

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączu "Konfiguracja pól" *typu rekordu*.
- 5 Na stronie "*Typ rekordu* — pole" nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól" i zmienić nazwy indeksowanych pól niestandardowych zgodnie z wymaganiami danej firmy (informacje na ten temat znajdują się pod hasłem [Zmianie nazw pól](#) (na stronie 1160)).

Przywracanie ustawieniom wartości domyślnych

Istnieje możliwość przywrócenia oryginalnych nazw wszystkich pól, których etykiety zostały zmienione. Opcja domyślna nie wpływa na niestandardowe pola ani wartości listy wyboru dodane przez użytkownika. Ich wartości domyślne nie są przywracane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak przywrócić ustawieniom wartości domyślne

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na odpowiednim łączu "Konfiguracja pól".
- 5 Na stronie "*Typ rekordu* — pola" nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól".
- 6 Nacisnąć przycisk "Domyślne".

Zmienianie wartości na liście wyboru

Niektóre pola zawierają rozwijaną listę wstępnie zdefiniowanych wartości, na podstawie których użytkownik musi dokonać wyboru. Ta lista wartości nosi nazwę *listy wyboru*. Na przykład lista wyboru w polu "Obszar" zlecenia obsługi może zawierać wartości "Produkt", "Montaż", "Konserwacja" i "Szkolenie".

Można dodawać, edytować i zmieniać kolejność list wyboru dla pól. Listy wyboru muszą zawierać przynajmniej jedną wartość, ale maksymalna liczba wartości (aktywnych lub wyłączonych) na liście wyboru wynosi 1000.

W systemie nie jest dozwolone zmienianie wartości list wyboru miar prognoz i raportów. Dozwolone jest natomiast zmienianie innych wartości list wyboru stanowiących podstawę standardowych list wyboru, które pojawiają się w innych miejscach aplikacji. Do tych list standardowych aplikacja zawsze dodaje rekordy spełniające kryteria niezależnie od tego, czy nazwy wartości list wyboru zostały zmienione. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Pola, listy wyboru i miary — informacje podstawowe](#) (na stronie 1217).

Po utworzeniu nowej listy wyboru automatycznie jest na niej wyświetlana wartość początkowa *<Brak wartości>*. Za jej pomocą użytkownik jest informowany o tym, że lista wyboru nie zawiera jeszcze żadnych wartości, w przypadku gdy pole jest dodawane do układu strony, zanim rzeczywiste wartości zostaną dodane do listy. Domyślna opcja *<Brak wartości>* przestaje być wyświetlana na liście wyboru po dodaniu do niej wartości niestandardowych.

<cs id="24">OSTRZEŻENIE: </cs>Nie należy używać domyślnej wartości <<cs id="7"><Brak wartości></cs> jako elementu dowolnej nowej listy wyboru lub kaskadowej listy wyboru. Używanie tej wartości w taki sposób może prowadzić do błędów w aplikacji <OCOD>. Jeśli opcja <cs id="7"><Brak wartości></cs> ma być dostępna na liście wyboru, należy ją zdefiniować jako jedną z wartości.

Najlepszą praktyką jest niezmiennianie nazw i nieużywanie ponownie istniejących wartości listy wyboru. Zamiast tego należy wyłączyć starą wartość listy wyboru, utworzyć nową wartość listy wyboru i przeprowadzić import lub masową aktualizację (lub też skorzystać z usług internetowych), aby zmienić wszystkie wartości rekordów na nowe wartości listy wyboru. W przypadku zmiany wartości na liście wyboru należy sprawdzić, czy wartość została zaktualizowana i zmieniona dla wszystkich pojedynczych rekordów, ponieważ w aplikacji Oracle CRM On Demand nie odbywa się to automatycznie.

UWAGA: W standardowej aplikacji Oracle CRM On Demand priorytet zadań jest określany na liście zadań strzałkami. Strzałka w górę wskazuje na priorytet "1 - wysoki", brak strzałki — priorytet "2 - średni", natomiast strzałka w dół — priorytet "3 - niski".

Jeśli domyślne wartości listy wyboru dla pola "Priorytet" rekordu działania zostaną zmienione, to strzałka może nie być wyświetlana w polu "Priorytet" na listach zadań.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak zmieniać listy wyboru

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na odpowiednim łączu "Konfiguracja pól".

- 5 Na stronie "Typ rekordu — pola" kliknąć łącze "Edycja listy wyboru" pola, którego wartości mają zostać zmodyfikowane.

UWAGA: Z powodu specjalistycznego kodowania dostosowanie list wyboru typu "Transakcja dotycząca próbki", "Wizyta u podmiotu" i "Wizyta u osoby kontaktowej" nie jest obsługiwane w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

- 6 W oknie "Edycja listy wyboru":

- Aby zmienić istniejącą wartość, wpisać nową wartość w polu "Wartości na liście wyboru" lub wyłączyć starą wartość i utworzyć nową.

UWAGA: Jeśli ta zaktualizowana nazwa ma się pojawiać w innych aktywowanych językach, należy zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia". W innych językach zaktualizowana nazwa będzie wyświetlana na niebiesko i będzie ujęta w nawiasy, dopóki nie zostanie ręcznie wprowadzona jej przetłumaczona wersja. Dzięki temu łatwiej jest śledzić terminy wymagające przetłumaczenia.

Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie zostanie zaznaczone, zmiany dokonywane na tej stronie nie będą miały wpływu na pozostałe wartości listy wyboru.

- Aby dodać nową wartość, wpisać informacje w wierszu znajdującym się na końcu listy.

Aby dodać więcej nowych wartości, nacisnąć przycisk "Zapisz i nowy".

Dodawane nowe wartości listy wyboru automatycznie są w innych aktywowanych językach wyświetlane niebieską czcionką i ujęte w nawiasy (bez względu na ustawienie pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia").

- Aby skasować wartość, zaznaczyć pole wyboru "Wyłączone". Aby wyłączyć wartości były lub nie były wyświetlane, nacisnąć przycisk "Pokaż wyłączone" lub "Ukryj wyłączone".

OSTRZEŻENIE: Wyłączenie wartości powoduje ukrycie także ich przetłumaczonych wersji w innych językach.

- Aby zmienić kolejność wyświetlania wartości listy wyboru, zmienić liczby w kolumnie "Kolejność".

WSKAZÓWKI: Dobrą praktyką jest pozostawianie odstępów między numerami, na przykład 10, 20, 30 i tak dalej. Ułatwia to dodawanie nowych wartości w środku listy wyboru bez zmiany kolejności całej listy.

- Aby wartości na liście wyboru były wyświetlane w kolejności alfabetycznej, nacisnąć przycisk "Zapisz i uporządkuj alfabetycznie".

- 7 W oknie "Edycja listy wyboru" nacisnąć przycisk "Zapisz i zamknij".

- 8 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowej wartości listy wyboru, należy:

a Na stronie "Pola" wybrać język z listy rozwijanej "Język tłumaczenia".

b Kliknąć na odpowiednim łączu "Edycja listy wyboru".

c Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik i nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Aby ułatwić rozpoznanie wartości listy wyboru podczas edycji, jest wyświetlany wewnętrzny identyfikator aplikacji oraz właściwa dla języka wartość domyślna. Jeśli edytowana wartość listy wyboru jest niewłaściwa, listy wyboru różnych języków przestaną być ze sobą zsynchronizowane.

Dostosowywanie układów powiązanych pozycji

W celu zmodyfikowania wyglądu i stylu aplikacji Oracle CRM On Demand można dostosowywać układy stron. Funkcje układu dla powiązanych pozycji umożliwiają dostosowanie układu powiązanych list większości typów rekordów (z wyłączeniem zespołów), tak aby były wyświetlane określone pola. Można wybrać pola z powiązanych list i niektóre pola nadrzędne. Można wybrać, które pola mają być wyświetlane, oraz określić kolejność pól spełniających wymagania biznesowe. Nie można jednak wybrać liczby wyświetlanych wierszy ani określić pól sortowania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

W następującej procedurze przedstawiono, jak dostosować układ powiązanej pozycji.

Jak dostosować układ powiązanej pozycji

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordów.
- 4 W sekcji "Zarządzanie układami stron" kliknąć na łączu "Układ informacji powiązanych" dla wybranego typu rekordów.
Zostanie wyświetlona strona "Sekcja informacji powiązanych".
- 5 W sekcji "Konfiguracja informacji powiązanych" wybrać typ informacji powiązanych, który będzie dostosowywany.
Zostanie wyświetlona strona "Układ informacji powiązanych" właściwa dla wybranego typu informacji powiązanych.
UWAGA: Pozycje dostępne w sekcji "Konfiguracja informacji powiązanych" zmieniają się zależnie od wybranego typu rekordów.
- 6 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj", aby zmodyfikować istniejący układ.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 - Nacisnąć przycisk "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.
 Zostaje wywołany kreator układu powiązanych informacji, prowadzący przez proces.
- 7 Wykonując krok 1 "Nazwa układu", podać nazwę układu i (opcjonalnie) opis, po czym nacisnąć przycisk "Dalej".
- 8 Wykonując krok 2 "Konfiguracja pól", wybrać pola z listy "Dostępne pola", po czym — klikając na wyświetlanych obok listy "Wybrane pola" strzałkach w górę i w dół — ustawić pola w wymaganej kolejności.

9 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Dostosowywanie układów stron statycznych

Właściwy wygląd i sposób działania aplikacji ma bardzo duże znaczenie dla jej przyjęcia przez użytkowników, a jednym ze sposobów, aby go osiągnąć jest dostosowanie układów stron. W ramach procesu dostosowania można:

- dodać niestandardowe pola do formularzy edycji, szczegółów i tworzenia;
- ustawić pola jako wymagane na formularzach edycji i tworzenia;
- dodać lub ukryć sekcje na stronach szczegółów.

Niektóre sekcje można skonfigurować jako niedostępne (ukryte) dla pracowników albo dostępne, ale początkowo ukryte.

Istnieją dwie metody dostosowywania układów stron. Można zdefiniować statyczne układy stron określające poszczególne pola w zależności od roli lub dynamiczne układy stron oparte na typie tworzonego rekordu. Dynamiczne układy stron także można przypisać do roli.

UWAGA: Można tworzyć układy stron do stosowania w wiadomościach e-mail, wiadomościach głosowych i rozmowach w aplikacji Oracle Contact On Demand. Aplikacja Oracle Contact On Demand nie obsługuje układów dynamicznych.

Można utworzyć nowe układy związane z poszczególnymi typami rekordów, a następnie przypisać układ strony poszczególnych typów rekordów do roli użytkownika. Gdy zaloguje się użytkownik mający tę rolę, zobaczy wszystkie dostosowane układy związane z poszczególnymi typami rekordów. Na przykład można utworzyć dwa układy strony związane z możliwościami: jeden układ uproszczony dla przedstawicieli serwisu zawierający tylko najważniejsze pola i drugi dla terenowych przedstawicieli serwisu z większą liczbą pól, oraz przypisać różne układy do różnych ról. Użytkownicy, którzy nie będą mieli przypisani roli przedstawiciela serwisu lub terenowego przedstawiciela serwisu będą nadal widzieli domyślny układ strony "Możliwość". Innym przykładem może być utworzenie dwóch układów strony związanych z osobami kontaktowymi tak, aby pole "Podmiot" było wymagane, gdy nowe kontakty dodają przedstawicieli serwisu, ale nie jeśli dodają je menedżerowie serwisu.

Jeśli do danej roli nie zostanie przypisany żaden niestandardowy układ strony związany z typem rekordu, w odniesieniu do tego typu rekordu będzie używana strona domyślna.

Dostosowując układ strony, można określić:

- Które pola są wyświetlane na stronie.
Aby były wyświetlane pola niestandardowe, muszą zostać dodane do układów strony. Wtedy użytkownicy mający rolę, do których jest przypisany niestandardowy układ strony, będą widzieli pola na stronach edycji i szczegółów oraz formularzu tworzenia na pasku czynności.
- Gdzie pola są wyświetlane na stronie.
- Które pola są wymagane.
- Które pola są tylko do odczytu.
- Które powiązane typy rekordów są wyświetlane w sekcjach informacji powiązanych na stronie szczegółów.

Na przykład może być wymagane, aby na stronie "Szczegóły Podmiotu" były wyświetlane powiązane osoby kontaktowe.

- Ile sekcji strony jest wyświetlanych i pod jakimi nagłówkami.

Standardowe układy można kopiować, ale nie można ich edytować ani kasować. Niestandardowe układy można kasować pod warunkiem, że nie są przypisane do żadnej roli lub układu dynamicznego.

Uwagi dotyczące pól układów strony

W przypadku projektowania własnych układów stron należy pamiętać:

- Niektóre pola rekordu są istotne z perspektywy obliczania prognoz i raportów. Aby wymusić konsekwentne ich stosowanie, są one oznaczone jako wymagane. Dostosowując układ strony, nie można zmienić stanu flagi "Wymagane" tych pól. Ponadto nie można ich usunąć z układu strony.
- Usunięcie pól z układu strony może mieć poważne konsekwencje dla sposobu korzystania z rekordów. Jeśli na przykład w rekordach rozwiązania zostałyby usunięte pola "Status" i "Opublikowane", pracownicy korzystający z tego układu strony nie mogliby zatwierdzać rozwiązań ani udostępniać ich innym.
- Istnieje możliwość wykorzystania układów stron i uprawnień ról do ograniczenia pól, które użytkownicy będą mogli przeszukiwać, wyświetlać w postaci list czy eksportować. Podczas tworzenia przez użytkownika rekordów, uszczegóławiania ich lub wykorzystywania zaawansowanego wyszukiwania, uprawnienia i układy stron przydzielone danej roli użytkownika określają, które pola będą dostępne do wyszukiwania i wglądu, w sposób następujący:
 - Jeśli dla danej roli użytkownika włączono opcję "Wszystkie pola" w uprawnieniu "Wyszukiwanie i listy", użytkownik może przeszukiwać wszystkie pola i wyświetlać wszystkie pola zwróconych rekordów.

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnień "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli dla danej roli użytkownika nie włączono opcji "Wszystkie pola" w uprawnieniu "Wyszukiwanie i listy", użytkownik może przeszukiwać i wyświetlać tylko pola wyświetlane w układzie strony szczegółów, który został przydzielony tej roli użytkownika w przypadku danego typu rekordów.

UWAGA: Jeśli utworzono dynamiczne układy stron i przydzielono je roli użytkownika, użytkownik może przeszukiwać i wyświetlać wszystkie pola wyświetlane w różnych dynamicznych układach stron przydzielonych danej roli użytkownika.

W przypadku eksportowania listy, jeśli roli użytkownika nadano uprawnienie "Lista — Eksportuj wyświetlane pola", ale nie nadano uprawnienia "Lista — Eksportuj wszystkie pola", użytkownik może eksportować pola wyświetlane z danej listy, jednak nie może eksportować wszystkich pól rekordów z tej listy.

- Adresy są grupowane ze sobą, aby pole i jego etykiety odpowiadały konwencji nazewnictwa stosowanej w danym kraju. Dlatego w niektórych typach rekordów nie można rozdzielić poszczególnych wierszy adresu. Zamiast tego należy wybrać pole, które zawiera grupę wierszy adresu (opcja pojedynczego adresu). Ta opcja zastępuje pola, które można było wybrać w poprzednich wersjach, jak "Ulica", "Miejscowość", "Kod pocztowy". Na przykład w rekordach namiarów w krokach "Konfiguracja pól" i "Układ pól" kreatora układu pól jest wykorzystywane pole "Fakturowanie", które zawiera wszystkie pola adresu płatnika.

Przed rozpoczęciem:

- Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak utworzyć układ strony

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Układ strony" kliknąć na odpowiednim łączu "Układ strony".
- 5 Na liście "Układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Kliknąć na łączu "Edytuj" dotyczącego istniejącego układu, aby go zmodyfikować.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 - Kliknąć na łączu "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.

Zostanie wywołany Kreator układu strony, prowadzący przez proces.

UWAGA: Liczba kroków kreatora układu strony może być różna zależnie od tego, które łącze "Układ strony" zostało użyte.

- 6 W kroku 1 "Nazwa układu" wpisać nazwę układu i opis (opcjonalnie).
- 7 W kroku 2 "Konfiguracja pól" wybrać charakterystykę pola.

Zaznaczyć pole wyboru "Wymagane" wszystkich pól, które mają być wymagane.

Zaznaczyć pole wyboru "Tylko odczyt" wszystkich pól, które mają być tylko do odczytu.

OSTRZEŻENIE: Należy uważać, aby nie usunąć wymaganego pola z układu strony. Osoba korzystająca z tego układu nie mogłaby wtedy utworzyć ani zmodyfikować rekordu tego typu.

- 8 W kroku 3 "Układ pól" można:
 - Przenieść pola z listy "typ rekordu - dostępne pola" do różnych sekcji obszaru "typ rekordu - porządkowanie układu strony".

Należy pamiętać o przeniesieniu niestandardowych pól i pól używanych w danej branży, które mają zostać dodane do formularzy.
 - Rozmieścić informacje.

UWAGA: Te zmiany mają wpływ na wszystkie formularze tego typu rekordu, gdy strony są wyświetlane przez użytkownika mającego odpowiednią rolę. Niektóre pola zawierają grupę pól lub pola wielowierszowe. Nie należy przemieszczać tych pól, aby informacje w nich zawarte nie nakładały się na inne pola w końcowym układzie. Z tego względu nie jest dozwolone w aplikacji przenoszenie wielowierszowych pól tekstowych, jak na przykład "Opis".

W aplikacji wykorzystywany jest szablon zawierający pola właściwe dla poszczególnych krajów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje](#) (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).

- 9 W kroku 4 "Informacje powiązane" można:
 - Dodać lub usunąć sekcje wyświetlane na stronach szczegółów. Sekcje te to obszary, gdzie użytkownicy mogą tworzyć powiązania rekordów z bieżącym rekordem.

Jeśli na przykład pracownikom niepotrzebna jest funkcja tworzenia powiązań produktów z możliwościami, sekcja "Produkty" nie powinna być wyświetlana w polu "Dostępne informacje" ani w polu "Wyświetlane informacje".

UWAGA: Użytkownicy mogą zmienić te ustawienia domyślne, klikając łącze "Edytuj układ" na stronie szczegółów w swojej aplikacji. Jeśli zmodyfikują oni swoje osobiste układy, nie będą widzieli nowych zmian w informacjach powiązanych dokonanych przez administratora firmy, dopóki nie edytują swojego układu ponownie.

- Zmienić kolejność sekcji na stronach szczegółów.

UWAGA: Te zmiany mają wpływ na strony szczegółów tego typu rekordu, gdy strony są wyświetlane przez użytkownika mającego odpowiednią niestandardową rolę.

- 10 W kroku 5 "Układ informacji powiązanych" wybrać odpowiedni układ informacji powiązanych poszczególnych sekcji informacji powiązanych na tej stronie.

UWAGA: Domyślny układ poszczególnych sekcji informacji powiązanych jest standardowy. Jeśli zostały już utworzone niestandardowe układy informacji powiązanych, można wybrać je z listy. Więcej informacji dotyczących tworzenia układów informacji powiązanych jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "Dostosowywanie układów powiązanych pozycji" na stronie 1167).

- 11 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

- 12 Przypisać układ strony tego typu rekordu do wymaganych ról użytkowników (zob. [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)).

Zmienianie tytułów sekcji pól

Pola na stronach "Edycja" i "Szczegóły" są zgrupowane w sekcjach. Aby korzystać z terminologii znanej klientom użytkownika, może on zmienić tytuły grup pól na stronach "Edycja" i "Szczegóły". Na stronie startowej "Konto" można na przykład zmienić nazwę "Podmiot - informacje kluczowe" na "Profil konta".

Nie można zmieniać nazw sekcji w standardowych układach. Należy utworzyć nowy układ i zmienić nazwy sekcji niestandardowego układu.

Sekcje niezawierające pól nie pojawiają się na stronie "Szczegóły".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak zmienić nazwę sekcji

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Układ strony" kliknąć na odpowiednim łączu "Układ strony".

- 5 Na stronie "Układ strony *typ rekordu*" kliknąć na łączu "Edycja sekcji".
- 6 Z listy rozwijanej "Język tłumaczenia" wybrać główny język firmy.
- 7 W polu "Wyświetlana nazwa" wpisać nazwę, która ma być używana.
- 8 (Opcjonalne) Aby zasygnalizować, że zaktualizowana nazwa ma zostać przetłumaczona na inne języki uaktywnione dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia".

UWAGA: Jeśli ta zaktualizowana nazwa ma się pojawiać w innych uaktywnionych językach, należy zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia". W innych językach (lub gdy z rozwijanej listy "Tłumaczenie, dostępnej na tej stronie" zostanie wybrany inny język) zaktualizowana nazwa będzie wyświetlana na niebiesko i będzie ujęta w nawiasy, dopóki nie zostanie ręcznie wprowadzona jej przetłumaczona wersja. Dzięki temu łatwiej jest śledzić terminy wymagające przetłumaczenia. Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie zostanie zaznaczone, poprzednie wyświetlane nazwy pozostaną niezmienione — nie będzie miała na nie wpływu dokonana tu zmiana.

- 9 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowej nazwy, należy:
 - a Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać ten język, w którym będzie wprowadzane tłumaczenie.
 - b Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w odpowiednim polu "Wyświetlana nazwa", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - c Kliknąć na łączu w celu powrotu do właśnie zaktualizowanej strony "Pola" i — jeśli trzeba — wybrać ponownie język.Przetłumaczona nazwa jest wyświetlana czarną czcionką w kolumnie "Wyświetlana nazwa".

Tworzenie apletów internetowych

Istnieje możliwość osadzania zawartości internetowej z zewnętrznego źródła za pośrednictwem niestandardowego apletu internetowego, pojawiającego się dla danego typu rekordu na Stronie startowej lub na Stronie szczegółów.

Po utworzeniu apletu internetowego, należy dodać go do układu Strony startowej lub Strony szczegółów. Aby użytkownicy mogli widzieć dany układ strony, musi on zostać przypisany do odpowiedniej roli użytkownika.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Dostosowywanie aplikacji" i "Zarządzanie własnymi apletami internetowymi".

Jak utworzyć nowy aplet internetowy

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.

4 W sekcji "Zarządzanie układami strony" kliknąć na odpowiednim łączu "Układ strony".

5 Na liście "Układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknąć na łączu "Edytuj" dotyczącego istniejącego układu, aby go zmodyfikować.
- Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
- Kliknąć na łączu "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.

Zostanie wywołany Kreator układu strony, prowadzący przez proces.

UWAGA: Liczba kroków kreatora układu strony może być różna zależnie od tego, które łącze "Układ strony" zostało użyte.

6 W sekcji "Zarządzanie układami stron" należy kliknąć na łączu "Aplet internetowy" wybranego typu rekordu.

7 Na liście apletów wybranego *typu rekordu* należy kliknąć "Nowy".

8 Na stronie "Aplet internetowy" należy wypełnić następujące pola.

Pole	Komentarz
Nazwa	Podać nazwę. Wartość pola nazwy pojawi się w na pasku tytułu sekcji informacji powiązanych.
Lokalizacja	Wybrać wartość "Strona startowa" lub "Strona szczegółów", w zależności od tego, czy zawartość z zewnętrznego źródła ma pojawić się na stronie startowej, czy na stronie szczegółów.

Następnie wypełnić pola zgodnie z typem wymaganego apletu, jak opisano pod hasłem [Tworzenie własnych apletów internetowych](#) (na stronie 1193).

Jak uczynić aplet internetowy widocznym

1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".

3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.

4 W sekcji "Układ strony" kliknąć na odpowiednim łączu "Układ strony".

5 Na liście "Układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:

- Nacisnąć przycisk "Edytuj", aby zmodyfikować istniejący układ.
- Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
- Nacisnąć przycisk "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.

Zostanie wywołany Kreator układu strony, prowadzący przez proces.

UWAGA: Liczba kroków w Kreatorze układu strony może być różna, w zależności od tego, na jakim łączu układu strony kliknięto. Podczas 1. kroku ("Nazwa układu") należy upewnić się, że układ ma nadaną nazwę i opis, jeśli jest on wymagany.

- 6 W 4. kroku ("Powiązane informacje") należy:
 - a przenieść nowy Niestandardowy aplet internetowy z listy "Dostępne informacje" na listę "Wyświetlane informacje";
 - b klikając na strzałkach w górę i w dół, odpowiednio ustawić nowy niestandardowy aplet internetowy;
 - c nacisnąć przycisk "Zakończ", aby utworzyć nowy układ;
- 7 dodać układ strony do odpowiednich ról użytkownika; zob. [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Temat pokrewny

W poniższym temacie znajduje się przykład tworzenia apletu internetowego, który służy do wyświetlania kanału zawartości RSS Twitter:

- [Przykład konfigurowania apletu internetowego kanału zawartości RSS](#) (na stronie 1201)

Definiowanie kaskadowych list wyboru

Kaskadowe listy wyboru zawężają możliwości wyboru z jednej listy wyboru, tak zwanej *powiązanej* listy wyboru, stosownie do wartości wybranej z innej listy wyboru, tak zwanej *nadrzędnej* listy wyboru. Nadrzędna lista wyboru może na przykład zawierać listę kategorii zlecenia SR i sterować wartością powiązanej listy wyboru nazwanej "Podkategorie". Jeśli użytkownik wybierze jako wartość kategorii na przykład "Montaż", lista podkategorii zostanie automatycznie zawężona tak, aby na liście wyboru były wyświetlane tylko wartości związane z kategorią "Montaż".

Listy kaskadowe można tworzyć, wiążąc ze sobą wiele list wyboru, w tym wstępnie zdefiniowane i niestandardowe pola list wyboru. Listy wyboru można ponadto zagnieżdżać tak, aby powiązana lista wyboru jednej definicji kaskadowych list wyboru była jednocześnie nadrzędną listą wyboru innej definicji.

Przed rozpoczęciem. Definicję kaskadowych list wyboru można utworzyć tylko wtedy, gdy nadrzędna i powiązana lista wyboru już istnieją. Informacje dotyczące tworzenia list wyboru są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151). Tę rolę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie Dostosowywanie aplikacji.

Jak utworzyć definicję kaskadowych list wyboru

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Kaskadowe listy wyboru" kliknąć na odpowiednim łączu "Kaskadowe listy wyboru".

Lista typów rekordów zawiera nadrzędne i powiązane typy rekordów z niestandardowymi wartościami listy wyboru. Na przykład możliwości oferują łączy Partner możliwości i Konkurent możliwości.

- 5 Na stronie "Kaskadowe listy wyboru" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj" lub "Kopiuj", aby zmodyfikować istniejącą definicję kaskadowych list wyboru.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy", aby utworzyć nową definicję kaskadowych list wyboru.
 Zostanie uruchomiony kreator kaskadowych list wyboru, który poprowadzi przez proces.
- 6 W kroku 1 "Wybór list wyboru" wybrać nadrzędną listę wyboru i powiązaną listę wyboru.
- 7 W kroku 2 "Wybór wartości" można:
 - Wyświetlić istniejące powiązania między wartością "Nadrzędna lista wyboru" a wartościami "Powiązana lista wyboru". Po wybraniu dowolnej wartości z listy "Dostępne wartości z nadrzędnej listy wyboru" na liście "Dostępne wartości z powiązanej listy wyboru" zostaną wyświetlone dostępne wartości powiązanej listy wyboru, a wartości, które będą wyświetlane, znajdą się na liście "Wyświetlane wartości z powiązanej listy wyboru". Jeśli lista "Wyświetlane wartości z powiązanej listy wyboru" nie zawiera żadnych wartości, po wybraniu odpowiedniej wartości z nadrzędnej listy wyboru będą wyświetlane wszystkie wartości z powiązanej listy wyboru.
 - Utworzyć nowe powiązanie. Przenieść wymaganą wartość z listy "Dostępne wartości z powiązanej listy wyboru" do listy "Wyświetlane wartości z powiązanej listy wyboru".
 - Usunąć istniejące powiązanie. Przenieść wartość z listy "Wyświetlane wartości z powiązanej listy wyboru" do listy "Dostępne wartości z powiązanej listy wyboru".
- 8 W kroku 3 "Potwierdzenie" można potwierdzić wartości powiązanej listy wyboru wybrane do poszczególnych wartości nadrzędnej listy wyboru, a następnie nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć definiowanie relacji kaskadowej między nadrzędną a powiązaną listą wyboru.

Po kliknięciu przycisku "Zakończ" w kreatorze zostanie ponownie wyświetlona lista kaskadowych list wyboru dotycząca bieżącego typu rekordu.

Można wtedy dodać definicję kaskadowych list wyboru do układu strony. Zostanie ona automatycznie aktywowana we wszystkich rolach zawierających ten układ.

Zarządzanie układami wyszukiwania

W większości typów rekordów można określać pola, zarówno standardowe, jak i niestandardowe, na podstawie których użytkownicy będą mogli wyszukiwać rekordy. Ponadto można określić pola, które będą wyświetlane na stronie wyników wyszukiwania. Pola wyszukiwania są określane w układzie wyszukiwania. Układy wyszukiwania dotyczące poszczególnych typów rekordów można przypisać zgodnie z wymaganiami do ról użytkowników. Informacje na temat można znaleźć pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Istniejący układ wyszukiwania można skopiować i zmodyfikować go stosownie do swoich wymagań. Możliwe jest także edytowanie istniejących układów wyszukiwania. Domyślny układ wyszukiwania jest tylko do odczytu. Można go skopiować, ale nie można go skasować ani modyfikować.

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie do dostosowywania aplikacji.

Procedura tworzenia lub modyfikowania układu wyszukiwania jest opisana poniżej.

Jak utworzyć lub zmodyfikować układ wyszukiwania

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na tym typie rekordu, którego układ wyszukiwania ma zostać utworzony lub zmodyfikowany.
- 4 Na stronie "*typ rekordu* - dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "*typ rekordu* - układ wyszukiwania".
- 5 Na liście "Układ wyszukiwania" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj" lub "Kopiuj", aby zmodyfikować istniejący układ.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 - Usunąć istniejący układ, aktualnie nieprzypisany do żadnej roli.Zostanie uruchomiony kreator układu wyszukiwania, który poprowadzi przez proces.
- 6 W kroku 1 "Definiowanie nazwy układu" wpisać lub zmodyfikować nazwę lub opis układu.
- 7 Nacisnąć przycisk "Dalej".

W kroku 2 "Określanie pól wyszukiwania ukierunkowanego" znajdują się dwie listy:

 - **Dostępne pola.** Pola z listy "Dostępne pola" należy przenieść do listy "Wybrane pola". Lista "Dostępne pola" zawiera wszystkie indeksowane i nieindeksowane pola w kolejności alfabetycznej. Pola indeksowane są wyświetlane na zielono. Pola indeksowane, w których nie jest rozróżniana wielkość liter, są wyświetlane na niebiesko.

UWAGA: Do definiowania pól wyszukiwania ukierunkowanego najlepiej jest używać pól indeksowanych, ponieważ pozwala to osiągnąć większą szybkość wyszukiwania. Pola z listy "Dostępne pola" należy przenieść do listy "Wybrane pola".

 - **Wybrane pola.** Są to pola wybierane w menu "Dostępne pola". Te pola można rozmieścić, klikając na strzałkach w górę i w dół. Maksymalna liczba pól, które można wybrać w menu "Dostępne pola", wynosi 7.
- 8 W kroku 2 przenieść pola do listy "Dostępne pola" i w razie potrzeby zmienić ich kolejność.

OSTRZEŻENIE: Zalecane jest oszczędne dodawanie kolumn do listy, ponieważ liczba kolumn na liście może mieć bezpośredni wpływ na wydajność. Wydajność zmienia się istotnie w zależności od typu rekordu i typu kolumny. Każde dodatkowe pole może spowodować wydłużenie czasu ładowania listy.
- 9 Nacisnąć przycisk "Dalej".

W kroku 3 "Definiowanie układu wyników wyszukiwania" znajdują się dwie dodatkowe listy:

 - **Pola okna wyszukiwania i wyników wyszukiwania.** Należy wybrać pola, które będą wyświetlane tylko na stronie "Wyniki wyszukiwania". Będą one dostępne do wyszukiwania ukierunkowanego w sekcji "Wyszukiwanie" paska czynności. Będą także dostępne jako wstępnie wypełnione pola domyślne

w formularzu kryteriów "Wyszukiwanie zaawansowane". Występują one ponadto jako wstępnie wypełnione pola domyślne w kryteriach wyszukiwania podczas tworzenia nowych list.

Limit w oknie wyszukiwania i na liście "Układ wyszukiwania" wynosi 9 pól. Łączna dozwolona liczba pól wraz z polami z listy "Dodatkowe pola wyników wyszukiwania" wynosi 20, co oznacza, że na stronie "Wyniki wyszukiwania" może zostać wyświetlonych maksymalnie 20 kolumn. Więcej informacji o wyszukiwaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39). W przypadku kopiowania układu domyślne pola dla danego typu rekordu są wyświetlane na liście "Wybrane pola". Aby zachować pierwotną konfigurację okna wyszukiwania, należy zaznaczyć pole wyboru "Konfiguracja okna wyszukiwania za pomocą domyślnych pól".

- **Dodatkowe pola wyników wyszukiwania.** Są to dodatkowe pola, które mogą być wyświetlane na stronie wyników wyszukiwania. Te pola można rozmieścić zgodnie z wymaganiami. Łączna dozwolona liczba pól wraz z polami w oknie wyszukiwania i polami z listy "Układ wyszukiwania" wynosi 20, co oznacza, że na stronie "Wyniki wyszukiwania" może zostać wyświetlonych maksymalnie 20 kolumn.

10 W kroku 3 "Definiowanie układu wyników wyszukiwania" przenieść pola z listy "Pola okna wyszukiwania i wyników wyszukiwania" do listy "Wybrane pola" i określić ich kolejność zgodnie z wymaganiami.

11 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) (zob. "[Dostosowywanie układów powiązanych pozycji](#)" na stronie 1167)
- [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168)
- [Tworzenie układów stron startowych "Rekord"](#) (zob. "[Tworzenie układów stron startowych rekordów](#)" na stronie 1180)

Zarządzanie dostępem do list i kolejnością list

Dla każdego typu rekordu można ustalić, jakie listy są dostępne dla każdej roli oraz kolejność, w jakiej listy będą wyświetlane na Stronie startowej danego typu rekordu.

Nowy układ można utworzyć tylko dla tych ról, których jeszcze nie dostosowano. Można również edytować i kasować istniejące układy. Nie można zarządzać dostępem do prywatnych list użytkownika ani ich kolejnością.

Przed rozpoczęciem:

Ponieważ operacja dostosowywania wymaga podania ról, których dotyczy, przed rozpoczęciem niniejszej procedury należy skonfigurować wszystkie niezbędne role. Aby móc wykonać niniejszą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Dostosowywanie aplikacji" oraz uprawnienia "Zarządzanie listami publicznymi" i "Zarządzanie rolami".

Jak utworzyć lub zmodyfikować dostęp do list

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Dostęp do list i kolejność" kliknąć na *typie rekordu* "Dostęp do list i kolejność".
- 5 Na stronie "Układ kolejności list" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj" lub "Kopiuj", aby zmodyfikować istniejący układ.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
- 6 W wypadku tworzenia nowego układu wybrać odpowiednią rolę z rozwijanej listy "Nazwa roli".
Na rozwijanej liście są dostępne tylko te role, z którymi nie powiązano jeszcze żadnego układu.
- 7 Odpowiednio przenieść listy do pól "Wszystkie listy", "Listy dostępne dla tej roli" i "Pokaż na liście krótkiej".
 - Pole "Wszystkie listy" zawiera wszystkie listy dla danego typu rekordu, za wyjątkiem list prywatnych.
 - Pole "Listy dostępne dla tej roli" zawiera wszystkie listy dostępne dla wybranej roli.
 - Pole "Pokaż na liście krótkiej" zawiera listy wyświetlone w sekcji "Lista" na Stronie startowej dla danego typu rekordu oraz w rozwijanym menu w widoku typu rekordu.
- 8 Odpowiednio uporządkować kolejność list, używając strzałek w górę i w dół.
- 9 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych

Do stron startowych typu rekordu można dodać wiele raportów, włączając w to zarówno raporty wstępnie zbudowane, jak i niestandardowe. Funkcja ta pozwala na dostarczanie najbardziej istotnych informacji różnym użytkownikom. Na przykład można tak skonfigurować stronę startową zlecenia SR dla przedstawiciela obsługi klienta, aby pokazywała niestandardowy raport zleceń SR.

W przypadku niektórych typów rekordów standardowe raporty są domyślnie wyświetlane na stronie startowej typu rekordu. Można zastąpić je innymi raportami lub dodać kolejne raporty. Można także określić raporty strony startowej dla typów rekordów tak, aby domyślnie nie został wyświetlony żaden raport.

Aby umieścić wstępnie zbudowany lub niestandardowy raport na stronie startowej typu rekordu, należy najpierw dla tego raportu utworzyć rekord niestandardowego raportu strony startowej. Podczas tworzenia lub edytowania układów stron startowych dla typu rekordu wszystkie utworzone rekordy niestandardowych raportów strony startowej zostaną wyświetlone na liście "Dostępne sekcje" w module Kreatora układu strony startowej. Można następnie udostępnić raport w układzie strony startowej w następujący sposób:

- Można dodać raport do układu strony startowej w taki sposób, aby każdy użytkownik posiadający w roli układ strony startowej mógł automatycznie wyświetlać ten raport na swojej stronie startowej typu rekordu.
- Można pozostawić raport w postaci dostępnej sekcji na układzie strony startowej typu rekordu tak, aby każdy użytkownik posiadający w roli układ strony startowej i uprawnienia do personalizowania strony startowej, mógł dodać ten raport do swojej strony startowej typu rekordu.

- Aby nie zezwalać użytkownikom o określonej roli na możliwość dodawania raportu do swoich stron startowych typu rekordu, należy przenieść raport poza listę "Dostępne sekcje" w module Kreatora układu strony startowej.

Więcej informacji na temat dostosowywania stron startowych można znaleźć w temacie [Tworzenie układów stron startowych rekordów](#) (na stronie 1180).

W przypadku posiadania roli z odpowiednimi uprawnieniami można tworzyć raporty niestandardowe i dodawać je do niestandardowych układów stron startowych dla wszystkich typów rekordów. W poniższej tabeli zostały pokazane uprawnienia wymagane do wykonania różnych zadań związanych z udostępnieniem niestandardowego raportu na stronie startowej.

Zadanie	Wymagane uprawnienia	Uwagi
(Opcjonalnie) Można utworzyć raport niestandardowy i opublikować go w folderze dostępnym na poziomie całej firmy.	Zarządzanie raportami niestandardowymi	Więcej informacji można znaleźć w temacie Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) (na stronie 774).
Tworzenie niestandardowego raportu strony startowej	Dostosowywanie aplikacji Dostosowywanie aplikacji — zarządzanie dostosowywaniem strony startowej	Instrukcje dotyczące tego zagadnienia są zawarte w tym temacie.
Dodawanie sekcji niestandardowego raportu do układu strony startowej.	Dostosowywanie aplikacji Dostosowywanie aplikacji — zarządzanie dostosowywaniem strony startowej	Więcej informacji można znaleźć w temacie Tworzenie układów stron startowych rekordów (na stronie 1180).
Dodawanie układu strony startowej do roli użytkownika	Zarządzanie użytkownikami i dostępem	Więcej informacji można znaleźć w temacie Dodawanie ról (na stronie 1296).
(Opcjonalnie) Dodawanie lub usuwanie sekcji niestandardowych raportów na stronie startowej (użytkownik końcowy)	Personalizacja stron startowych	Więcej informacji można znaleźć w temacie Zmienianie układów strony startowej (zob. " Zmienianie układów swoich stron startowych " na stronie 684)

Przed rozpoczęciem. Przed wykonaniem tej procedury raport niestandardowy, który ma być włączony na stronie startowej, musi zostać utworzony i zapisany.

Jak utworzyć niestandardowy raport na stronie startowej

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".

- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie układami stron startowych" kliknąć na łączu *typ rekordu* niestandardowego raportu strony startowej.
- 5 W polu "Nazwa" wpisać nazwę niestandardowego raportu.
- 6 W polach "Wysokość" i "Szerokość" wybrać ustawienie "Pojedyncze" lub "Podwójne".

Jeżeli raport ma się rozciągać na całą szerokość strony startowej, ustawić szerokość na podwójną. Jeśli wysokość zostanie ustawiona na podwójną, wysokość raportu będzie równa dwukrotnej wysokości innych sekcji na stronie startowej.

UWAGA: Raporty posiadające atrybut HTML RowSpan o wartości większej niż 2 są czasami wyświetlane w taki sposób, że nie mieszczą się w określonym rozmiarze.
- 7 Jeśli trzeba, zaznaczyć pole wyboru "Uruchom raport od razu".

Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, raport będzie uruchamiany automatycznie i użytkownicy nie będą musieli klikać na łączu w celu aktualizacji raportu.
- 8 W polu "Ścieżka raportu" podać ścieżkę raportu.

Ścieżkę raportu można wkleić z okna "Otwórz analizę". Aby skopiować ścieżkę raportu, należy:

 - a Nacisnąć przycisk "Otwórz analizę" na stronie "Pierwsze kroki z aplikacją Answers"
 - b Wybrać raport.
 - c Skopiować wartość z pola "Pozycja".

Na przykład:

współużytkowany w obrębie firmy folder: Analizy wbudowane/Analizy historii etapów sprzedaży: Raport o sprzedaży za ostatni miesiąc
- 9 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tworzenie układów stron startowych rekordów

Istnieje możliwość tworzenia niestandardowych układów stron startowych dla wszystkich typów rekordów. Ta funkcja pozwala na udostępnianie użytkownikom tych informacji, które ich najbardziej dotyczą, w tym na wyświetlanie niestandardowych raportów na stronach startowych wybranych typów raportów. Można na przykład skonfigurować stronę startową "Zlecenie SR" na potrzeby przedstawicieli obsługi klienta tak, aby były na niej wyświetlane zadania związane ze zleceniami SR przypisanymi w danej chwili do użytkownika oraz niestandardowy raport zleceń SR.

UWAGA: Aby móc użyć wstępnie sporządzonego lub niestandardowego raportu w niestandardowym układzie strony startowej, należy najpierw utworzyć dla takiego raportu rekord niestandardowego raportu strony startowej, korzystając z procedury opisanej w podrozdziale [Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych](#) (na stronie 1178).

Istnieje możliwość skopiowania istniejącego układu strony startowej, a następnie zmodyfikowania go tak, aby spełniał wymagania użytkownika. Można też edytować istniejące układy strony startowej, za wyjątkiem

domyślnego układu strony startowej, który ma atrybut tylko do odczytu. Domyślny układ strony startowej można kopiować, ale nie można go usunąć ani edytować.

Po utworzeniu niestandardowego układu strony startowej należy skorzystać z Kreatora zarządzania rolami w celu przypisania układu do ról użytkownika, które będą z niego korzystać. Użytkownicy, których rola zawiera uprawnienia "Personalizacja strony startowych" mogą dostosowywać układ swojej strony startowej dla wybranego typu rekordu. Dostosowany układ może zawierać dowolne sekcje udostępnione w układzie strony startowej przypisanym do danej roli użytkownika dla danego typu raportu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Dostosowywanie aplikacji" i "Dostosowywanie aplikacji - zarządzanie dostosowywaniem strony startowej".

Jak utworzyć lub zmodyfikować układ strony startowej

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3** W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4** W sekcji "Zarządzanie układami stron startowych" kliknąć na łączu układu strony startowej danego *typu raportu*.
- 5** Na liście "Układ strony startowej" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj" lub "Kopiuj", aby zmodyfikować istniejący układ.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 Zostanie wywołany Kreator układu strony startowej, prowadzący przez proces.
- 6** Wykonując krok 1 "Nazwa układu", podać nazwę układu i — jeśli trzeba — opis.
- 7** Wykonując krok 2 "Układ strony startowej", podać dostępne i wyświetlane sekcje, zgodnie z poniższą procedurą:
 - Przenieść sekcje z listy "Wszystkie sekcje" na listę "Dostępne sekcje".
 Lista "Dostępne sekcje" zawiera sekcje, które można dodać do strony startowej. Jeśli użytkownik ma być pozbawiony możliwości dodania wybranej sekcji do strony startowej, sekcję tę należy pozostawić na liście "Wszystkie sekcje".
 - Przenieść sekcje z listy "Lewa strona" na listę "Prawa strona", po czym odpowiednio uporządkować informacje na obu listach.
 Sekcje o podwójnej szerokości pozostawić na liście "Lewa strona". Zostaną one automatycznie rozciągnięte w chwili ich wyświetlenia na stronie startowej.
- 8** Nacisnąć przycisk "Zakończ".

UWAGA: Aby użytkownicy mogli zobaczyć niestandardowy układ strony startowej, należy udostępnić go wybranym rolom użytkownika po dodaniu go do aplikacji. Więcej informacji na temat dodawania i modyfikowania ról użytkowników można znaleźć w podrozdziale [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296). Użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Personalizacja strony startowej" mogą edytować układ swoich

stron startowych, korzystając z dowolnych list i raportów udostępnionych im w ramach układu strony startowej przypisanego do ich roli dla danego typu rekordu.

Przystosowywanie śledzenia kontroli

W aplikacji Oracle CRM On Demand można śledzić tworzenie, kasowanie i przywracanie pól kontrolowanych, jak również określać, które pola dotyczące śledzenia kontroli mają być obserwowane w odniesieniu do wybranych typów rekordów skonfigurowanych dla firmy. Pola kontrolowane domyślnie zostały wyszczególnione w poniższej tabeli. Kiedy użytkownik aktualizuje pola tych typów rekordów, które administrator oznaczył jako podlegające kontroli, generowany jest rekord śledzenia kontroli, pozwalający na śledzenie zarówno poprzedniej, jak i nowej wartości, a także znacznik czasu i użytkownika, który dokonał zmian.

W przypadku nowych użytkowników oraz użytkowników, którzy zaktualizowali aplikację Oracle CRM On Demand do bieżącego wydania, podczas kontrolowania określonych pól w odniesieniu do typów rekordów, kontrola tworzenia, kasowania i przywracania określonych pól typów rekordów jest włączona domyślnie. Jeśli określone pola typów rekordów nie są kontrolowane, wszelka kontrola tworzenia, kasowania i przywracania określonych pól w odniesieniu do typów rekordów jest wyłączona. Klienci mogą zmienić to ustawienie kontroli poziomu rekordów.

Główne śledzenie kontroli umożliwia przeglądanie wszystkich zmian wprowadzanych do typów rekordów podlegających kontroli w całej firmie, w tym zmian dotyczących tworzenia, kasowania i przywracania. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przeglądanie zmian w śledzeniu kontroli za pośrednictwem głównego śledzenia kontroli](#) (zob. "Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli" na stronie 1130).

Kontrola możliwości, zleceń obsługi i użytkowników jest włączona domyślnie. Jednak inne typy rekordów muszą zostać odpowiednio skonfigurowane przez włączenie danego typu rekordu do użycia przez firmę lub przez wybranie pól, które mają podlegać kontroli. Należy się również upewnić, że dane związane ze śledzeniem kontroli w przypadku typu rekordu, który ma być kontrolowany, są skonfigurowane jako dane tylko do odczytu. Więcej informacji o profilach dostępu można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (zob. "Konfigurowanie profili dostępu" na stronie 1287).

W przypadku każdego typu rekordu można określić, czy inne pola, zarówno standardowe, jak i niestandardowe, powinny podlegać kontroli. Jeśli zajdzie potrzeba zwiększenia maksymalnej liczby pól kontrolowanych, należy dokonać w profilu firmy edycji pola "Pola kontrolowane związane z typem rekordu". Całkowita liczba dostępnych pól kontrolowanych w firmie jest również wyświetlana na stronie "Konfiguracja pól kontrolowanych przez administratora".

Kontrolowanie pochłaniania więcej czasu i zasobów

Kontrola obejmuje dodatkowe przetwarzanie danych w celu oceny odpowiednich reguł biznesowych i dodania dodatkowych danych do przechowywania. W rezultacie po włączeniu kontroli operacja wymaga dłuższego czasu. Aby zminimalizować wpływ włączonej kontroli na czas trwania operacji, początkowa liczba kontrolowanych pól jest ograniczona do 35 dla każdego typu rekordu. W przypadku podjęcia decyzji o zwiększeniu limitu przez edycję w profilu firmy parametru "Kontrolowane pola dla typu rekordu" przetwarzanie trwa dłużej. Im więcej pól ulegnie zmianie i zostanie oznaczonych jako kontrolowane w odniesieniu do typu rekordu, tym dłużej trwa zapisywanie rekordu.

Niektóre pola określonych typów rekordów są kontrolowane domyślnie. Nie obowiązuje to jednak w przypadku innych pól.

Typ rekordu	Pola kontrolowane domyślnie
Możliwość	Przychód, Data zamknięcia, Prognoza, Etap sprzedaży, Prawdopodobieństwo, Właściciel
Zlecenie obsługi	Temat, Opis, Warstwa, Powód, Typ, Źródło, Priorytet, Stan, Właściciel
Fundusz	Status, Partner, Kwota docelowa, Właściciel
Wniosek o fundusz	Zatwierdzone, Zlecenie roszczenia, Data decyzji dotyczącej roszczenia, Termin, Fundusz, Data wstępnego zatwierdzenia, Zlecenie wstępnego zatwierdzenia, Udzielone, Status, Właściciel
Podmiot	Żadne pola nie podlegają kontroli domyślnie.
Osoba kontaktowa	Żadne pola nie podlegają kontroli domyślnie.
Obiekt niestandardowy 01 i następne	Żadne pola nie podlegają kontroli domyślnie.
Wniosek o fundusze marketingowe	Fundusz, Kwota wnioskowana, Kwota wstępnie zatwierdzona, Łączna wnioskowana kwota roszczeń, Łączna zatwierdzona kwota roszczeń, Data przesłania, Data wstępnego zatwierdzenia, Data decyzji dotyczącej kwoty rozliczenia, Status przesłania, Status zatwierdzenia, Status roszczenia
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	Łączna kwota wnioskowana, Łączna kwota autoryzowana, Łączna wnioskowana kwota roszczeń, Łączna zatwierdzona kwota roszczeń, Data przesłania, Data autoryzacji, Data decyzji dotyczącej kwoty rozliczenia, Status przesłania, Status zatwierdzenia, Status roszczenia
Rejestracja transakcji	Nazwa, Typ, Status przesłania, Partner główny, Data ważności, Program partnerski, Powiązana możliwość, Powiązany zamiar, Powiązany klient, Powiązana osoba kontaktowa, Wielkość transakcji, Waluta, Data zamknięcia, Zainteresowanie produktami, Nazwa firmy, Imię, Nazwisko, Adres e-mail, Nr telefonu, Telefon komórkowy, Faks, Status zatwierdzenia, Bieżąca osoba zatwierdzająca, Przyczyna odrzucenia, Inicjujący podmiot partnerski
Wniosek	Nazwa, Lokalizacja, Partner, Program partnerski, Typ partnera, Roczny przychód, ID wniosku, Status zatwierdzenia, Data zatwierdzenia, Kampania, Waluta, Bieżąca osoba zatwierdzająca, Adres e-mail, Istniejące, Partnerstwo, Oczekiwane korzyści z partnerstwa, Imię, Nazwisko, Branża, Główny numer telefonu, Główny numer faksu, Liczba pracowników, Poziom programu, Przyczyna odrzucenia, Źródło, Status przesłania, Data przesłania, Numer telefonu służbowego, Numer faksu służbowego
Polisa	Polisa - status, Kwota polisy
Użytkownik	Rola, ID logowania użytkownika, ID zewnętrzny dla jednokrotnego logowania, Status, E-mail

W zakresie kontrolowania mają zastosowanie następujące uwagi dotyczące pól:

- W przypadku podmiotów, osób kontaktowych oraz obiektów niestandardowych 01 i następnych należy się upewnić, że profile dostępu są odpowiednio skonfigurowane, tak aby umożliwić dostęp do podrzędnego

apletu śledzenia kontroli. Administrator musi zapewnić dostęp do konkretnych ról wymagających dostępu do podrzędnego apletu śledzenia kontroli.

- Pola obowiązkowe są wyświetlane na czerwono. Jeśli którekolwiek z zaznaczonych pól obowiązkowych zostanie usunięte, nie można zapisać śledzenia kontroli użytkownika.
- W przypadku pól obcych kluczy ich nazwa (nie identyfikator) jest zachowana i wyświetlana podczas śledzenia kontroli. Jeśli na przykład kontrolowana jest relacja podmiotu z możliwością, podczas śledzenia kontroli wyświetlana jest nazwa podmiotu zamiast identyfikatora wiersza.
- W przypadku kontrolowanych typów rekordów nie są dostępne żadne pola adresowe.
- Pola list wyboru zawierają wartości zależne od języka użytkownika (LDVs).
- Kolumny identyfikatorów, które nie są wyświetlane na układach, nie są też dostępne do kontrolowania.

UWAGA: Ze względów bezpieczeństwa nie można wyłączyć domyślnie kontrolowanych pól dla typu rekordu "Użytkownik".

Przed rozpoczęciem. Do wykonania tej procedury wymagana jest rola posiadająca uprawnienia do dostosowywania aplikacji i administrowania kontrolą pól.

Jak dostosować śledzenie kontroli do typu rekordu

- 1** Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji".
- 3** W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć łącze wymaganego typu rekordu.
- 4** W sekcji "Konfigurowanie pól kontroli" kliknąć *typ rekordu* konfigurowania kontroli pól.
- 5** (Opcjonalnie) Wybrać kontrolę *typu rekordu* "Tworzenie rekordu", aby śledzić tworzenie rekordów w śledzeniu kontroli.
- 6** (Opcjonalnie) Wybrać kontrolę *typu rekordu* "Kasowanie/przywracanie rekordu", aby śledzić kasowanie i przywracanie rekordów w śledzeniu kontroli.
- 7** Na stronie "Konfigurowanie kontroli pól" przenieść wymagane pola z listy "Dostępne pola" na listę "Pola kontrolowane".

Przy przekroczeniu ograniczenia dla firmy zostanie wyświetlony komunikat o błędzie.

Lista "Dostępne pola" zawiera wszystkie standardowe i niestandardowe pola dla typu rekordu, który nie był jeszcze kontrolowany.

- 8** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kontrolowanie pól zostaje uruchomione bezpośrednio po jego włączeniu.

Informacje w zmodyfikowanych polach rekordów - informacje

Do przechowywania informacji o ostatniej zmianie rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand wykorzystywane są następujące pola systemowe:

- Zmodyfikowano zewnętrznie
- Zmodyfikowano: Data
- Zmodyfikowane przez
- Zmodyfikowano: data - zewnętrznie

W niektórych przypadkach w aplikacji Oracle CRM On Demand następuje umieszczenie informacji w jednym lub wielu z tych pól, w celu odnotowania zmiany rekordu, która nie powstała bezpośrednio w wyniku czynności użytkownika. Dlatego nie zaleca się polegać na informacjach zawartych w tych polach w śledzeniu zmian rekordów przeprowadzanych przez użytkowników. Zamiast tego należy skorzystać z funkcji śledzenia kontroli, która umożliwia śledzenie zmian wprowadzanych przez użytkowników w określonych polach rekordów. Informacje o dostosowywaniu typów rekordów uwzględnianych w działaniu funkcji śledzenia można znaleźć pod hasłem [Dostosowywanie śledzenia kontroli](#) (zob. "[Przystosowywanie śledzenia kontroli](#)" na stronie 1182).

Poniższy przykład przedstawia przebieg zmiany zawartości pola "Zmodyfikowane przez" rekordu. Użytkownik kasuje podmiot połączony z rekordem osoby kontaktowej jako jej podmiot główny. Po usunięciu z bazy danych rekordu skasowanego podmiotu zostaje z niej także usunięte łącze między skasowanym podmiotem a osobą kontaktową. Gdy łącze zostanie usunięte, przy następnym otwarciu rekordu osoby kontaktowej przez użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand inny połączony podmiot zostanie wybrany jako podmiot główny osoby kontaktowej, a jego identyfikator zostanie wpisany w pole podmiotu głównego. W przypadku gdy z osobą kontaktową nie są połączone żadne inne podmioty, rekord zostanie uzupełniony o odpowiednią informację za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand. Następnie w aplikacji tej pole "Zmodyfikowane przez" zostanie wypełnione nazwą użytkownika, który otworzył rekord osoby kontaktowej.

Określanie dynamicznych układów stron

Dynamiczne układy stron dopasowują aplikację do wymagań użytkowników końcowych, pozwalając im zarządzać tylko takim podzbiorem informacji, jaki jest odpowiedni w danej sytuacji. Firma może na przykład śledzić kilka różnych typów podmiotów, takich jak klienci, potencjalni klienci i partnerzy. Funkcja dynamicznego układu strony pozwala na skonfigurowanie kilku układów wyświetlających różne zestawy pól dotyczących podmiotów i powiązanych z nimi pozycji dla różnych typów podmiotu. Układy te można następnie powiązać z co najmniej jedną rolą użytkownika. W czasie drążenia w dół konkretnego rekordu podmiotu użytkownik widzi odpowiedni układ strony przypisany do roli użytkownika i typu podmiotu.

Po zdefiniowaniu dynamicznych układów stron dla konkretnych typów rekordu, system używa wartości z predefiniowanej listy wyboru do sterowania dynamicznym wyświetlaniem układów stron. Do każdej wartości z listy wyboru przypisuje się konkretny układ strony. Dzięki temu użytkownicy będą widzieli różne układy stron dla różnych rekordów tego samego typu, w zależności od tego, jaką wartość z listy wybiorą w danym rekordzie.

Dynamiczne układy stron należy powiązać z odpowiednimi rolami użytkowników. Między dynamicznymi układami stron a rolami użytkowników istnieje powiązanie typu wiele do wielu.

Z każdą wartością z listy wyboru jest powiązany tylko jeden układ strony, ale układ strony może być powiązany z wieloma wartościami z listy wyboru. Limit liczby powiązań między wartościami z listy wyboru i układami stron wynosi 200. Nie można usunąć układu, który jest powiązany z rolą użytkownika.

Ostrzeżenie: Zaleca się, aby wszystkie dynamiczne układy stron powiązane ze sterującą listą wyboru zawierały sterującą listę wyboru. Jeśli jeden z przypisanych układów strony nie zawiera sterującej listy wyboru, a w przypadku konkretnego rekordu zostanie wybrana i zapisana wartość z listy wyboru powiązana z tym układem, w układzie tym nie będzie dostępna sterująca lista wyboru i edycja pola nie będzie możliwa.

Poniższa tabela zawiera zestawienie predefiniowanych wartości sterującej listy wyboru w przypadku każdego typu rekordu.

Typ rekordu	Sterująca lista wyboru
Podmiot	Typ podmiotu
Umówione spotkanie	Typ
Plan biznesowy	Typ
Kampania	Typ kampanii
Osoba kontaktowa	Typ osoby kontaktowej
Namiar	Źródło namiaru
Możliwość	Typ możliwości
Cele	Typ
Zlecenie obsługi	Typ
Rozwiązanie	Status
Zadanie	Typ
Fundusz	Status
Wniosek o fundusz	Status
Gospodarstwo domowe	Segment
Portfel	Typ podmiotu
Dealer	Status
Pojazd	Typ produktu
Pojazd - informacje finansowe	Typ finansowania
Szkolenie medyczne	Typ
Partner	Status organizacji partnera
Program partnerski	Typ partnera
Przychód: Przychód z podmiotu	Typ
Przychód: Przychód z osoby kontaktowej	Typ
Działanie: Umówione spotkanie	Typ

Typ rekordu	Sterująca lista wyboru
Działanie: Zadanie	Typ
Środek trwały	Typ środka trwałego
Przychód	Typ
Przychód z produktu możliwości	Typ
Obiekty niestandardowe 01-03	Typ
Obiekt niestandardowy 04 i następne	Typ
Szkolenie medyczne	Typ
Wizyta - działania	Typ
Polisa	Linia biznesowa
Przydział	Typ
Plan komunikatów	Typ
Raport z kontroli magazynowej	Typ
Transakcja dotycząca próbki	Typ

Istnieje możliwość wykorzystania układów stron i uprawnień ról do ograniczenia pól, które użytkownicy będą mogli przeszukiwać, wyświetlać w postaci list czy eksportować. Podczas tworzenia przez użytkownika rekordów, uszczegóławiania ich lub wykorzystywania zaawansowanego wyszukiwania, uprawnienia i układy stron przydzielone danej roli użytkownika określają, które pola będą dostępne do wyszukiwania i wglądu, w sposób następujący:

- Jeśli dla danej roli użytkownika włączono opcję "Wszystkie pola" w uprawnieniu "Wyszukiwanie i listy", użytkownik może przeszukiwać wszystkie pola i wyświetlać wszystkie pola zwróconych rekordów.

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniach i na listach", użytkownik może przeszukiwać i wyświetlać tylko pola wyświetlane w układzie strony szczegółów, który jest przypisany do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeśli dynamiczne układy stron zostały utworzone i przypisane do roli użytkownika, użytkownik może przeszukiwać i wyświetlać wszystkie pola, które są wyświetlane w ramach różnych dynamicznych układów stron przypisanych do roli użytkownika.

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Lista — eksport wyświetlanych pól", ale nie zawiera uprawnienia "Lista — eksport wszystkich pól", użytkownik może eksportować pola wyświetlane na liście, ale nie może eksportować wszystkich pól rekordów z listy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Dostosowywanie aplikacji" i "Dostosowywanie aplikacji - zarządzanie układami dynamicznymi".

Jak utworzyć lub zmodyfikować dynamiczny układ strony

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie układami dynamicznymi" kliknąć na łączu Układ dynamiczny wybranego *typu rekordu*.
- 5 Na liście "Dynamiczny układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj" lub "Kopiuj", aby zmodyfikować istniejący układ.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.Kreator układu dynamicznego przeprowadzi użytkownika przez cały proces.

- 6 W kroku 1 "Nazwa układu":

- a Wpisać nazwę dynamicznego układu strony.
- b Wybrać układ domyślny. Ten układ będzie wyświetlany jako domyślny układ strony w następnym kroku.

Pole "Sterująca lista wyboru" wskazuje listę wyboru, której wartości określają, jaki układ jest widziany przez użytkowników.

- 7 W kroku 2 "Przydziel układy" powiązać każdą wartość z listy wyboru z odpowiednią nazwą układu.

UWAGA: Limit powiązań między wartościami na sterującej liście wyboru i układami stron wynosi 200 dla każdego dynamicznego układu strony.

Wybrany układ jest wyświetlany wówczas, gdy rekord zawiera odpowiadającą układowi wartość z listy wyboru.

- 8 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Zarządzanie funkcjonowaniem okien wyszukiwania

Istnieje możliwość zarządzania funkcjonowaniem okien wyszukiwania, które są wykorzystywane przez funkcjonalność aplikacji Oracle CRM On Demand, związaną z inteligentnymi powiązaniem. Inteligentne powiązania ułatwiają użytkownikom tworzenie wzajemnych powiązań pomiędzy różnymi typami rekordów, takimi jak "Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Możliwość", "Działanie" itp.

Na przykład, w przypadku pojedynczego powiązania użytkownik może wpisać nazwę powiązanego rekordu, a aplikacja automatycznie podejmie próbę rozstrzygnięcia powiązania. Przykładowo, podczas tworzenia zadania użytkownik może wprowadzić nazwę podmiotu w polu "Podmiot". Gdy użytkownik zapisze rekord, aplikacja automatycznie wyszuka pasujące podmioty. W przypadku znalezienia unikatowego dopasowania zostanie użyty odpowiedni podmiot. W przypadku braku wyników wyszukiwania lub znalezieniu kilku dopasowań otworzy się okno "Wyszukiwanie", w którym użytkownik może przeprowadzić dodatkowe wyszukiwanie lub

wybrać odpowiedni podmiot. Zamiast korzystać z funkcji automatycznego rozstrzygania użytkownik może bezpośrednio otworzyć okno wyszukiwania, klikając ikonę "Wyszukiwanie".

Dodatkowo, określone obszary aplikacji udostępniają możliwość wielokrotnych powiązań. Na przykład podczas tworzenia lub edytowania zadania można powiązać wiele osób kontaktowych z zadaniami. (Formant wielokrotnych powiązań nie jest umieszczony w domyślnym układzie strony, dlatego należy go dodać do układu strony.) Na ekranie "Edytowanie zadań", po kliknięciu ikony "Wyszukaj" w celu powiązania osób kontaktowych, okno wyszukiwania zostanie wstępnie wypełnione osobami kontaktowymi powiązanymi z podmiotem określonym dla zadania. Funkcja ta nie jest dostępna dla wszystkich powiązań. Mogą z niej korzystać jedynie określone skonfigurowane formanty powiązań. Na przykład, jeśli pole "Podmiot" w rekordzie zadania posiada poprawną wartość, a użytkownik kliknął ikonę "Wyszukaj" dla możliwości, to okno nie zostanie wstępnie wypełnione rekordami, lecz użytkownik będzie miał możliwość wybrania listy możliwości z listy rozwijanej.

Dla każdego typu rekordu dostępne są dwie opcje konfiguracji funkcjonowania okien wyszukiwania:

- **Uruchom listę domyślną w oknie wyszukiwania** Jeżeli opcja została wybrana, to podczas otwierania się okna wyszukiwania zostaną wyświetlone dostępne rekordy. Jeżeli opcja nie została wybrana to podczas otwierania się okna wyszukiwania nie zostaną wyświetlone żadne rekordy. Opcja ta jest wybrana domyślnie.

UWAGA: Jeśli w firmie włączono widoczność dla kierownika, wypełnianie listy rekordów w niektórych oknach wyszukiwania może być spowolnione, a w pewnych przypadkach może dojść do przekroczenia czasu oczekiwania okna wyszukiwania. Aby temu zapobiec, należy usunąć zaznaczenie pola wyboru "Uruchom listę domyślną w oknie wyszukiwania" w odniesieniu do typu rekordu powiązanego z oknem wyszukiwania. W rezultacie okno wyszukiwania będzie puste, a użytkownik będzie mógł określić kryteria wyszukiwania w celu znalezienia żądanych rekordów.

- **Włączono automatyczne rozwiązywanie.** Jeżeli opcja została wybrana, to inteligentne powiązania zostaną automatycznie rozwiązane. Jeżeli opcja nie została wybrana, to inteligentne powiązania nie zostaną automatycznie rozwiązane i należy kliknąć na ikonie "Wyszukaj" i użyć okna wyszukiwania. Opcja ta jest wybrana domyślnie.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak zarządzać funkcjonowaniem okien wyszukiwania

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Konfigurowanie okna wyszukiwania" kliknąć na łączu *typ rekordu* konfigurowania okna wyszukiwania.
- 5 Na stronie "Konfigurowanie okna wyszukiwania" zaznaczyć lub wyczyścić następujące pola wyboru:
 - Uruchom listę domyślną w oknie wyszukiwania
 - Włączone automatyczne rozstrzyganie
- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Aby zmiana ustawień opcji przyniosła rezultaty, należy wylogować się z aplikacji, a następnie zalogować się ponownie.

Wyświetlanie zewnętrznych stron WWW na kartach

Na karcie Oracle CRM On Demand można wyświetlić zawartość internetową. Zawartością internetową może być zewnętrzna strona WWW lub dane firmy pochodzące z Internetu. Można na przykład śledzić informacje o zapasach pochodzące z innej aplikacji internetowej, które mają być udostępniane przedstawicielom serwisu pracującym w aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby spełnić to wymaganie, można utworzyć niestandardową kartę WWW, na której będzie wyświetlana zewnętrzna aplikacja internetowa w obszarze głównej zawartości Oracle CRM On Demand.

Ponadto można utworzyć niestandardowe aplety internetowe do zamieszczania zawartości internetowej. Informacje dotyczące niestandardowych apletów internetowych i ich porównanie z niestandardowymi kartami WWW są dostępne pod hasłem [Tworzenie własnych apletów internetowych](#) (zob. "[Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe](#)" na stronie 1192).

Aby niestandardowa strona WWW była widoczna, karta musi zostać dodana do wymaganej roli użytkownika za pomocą kreatora zarządzania rolami.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Wyświetlanie informacji zewnętrznych na stronie Oracle CRM On Demand jest możliwe pod następującymi warunkami:

- Aplikacja zewnętrzna jest wyposażona w interfejs internetowy.
- Aplikacja zewnętrzna lub strona WWW nie wymaga pełnej kontroli nad oknem przeglądarki.

UWAGA: Jeśli firma planuje korzystanie z takich funkcji jak jednokrotne logowanie lub integracja jej serwisu internetowego z Oracle CRM On Demand, musi mieć aktywne usługi internetowe.

Jak wyświetlać zewnętrzną stronę WWW na karcie

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączu "Niestandardowe karty internetowe".
- 4 Na stronie listy niestandardowych kart nacisnąć przycisk "Nowa".
- 5 Na stronie "Niestandardowa karta internetowa" podać wymagane informacje korzystając z tabeli poniżej i zapisać rekord.
- 6 Aby zasygnalizować, że zaktualizowana nazwa musi zostać przetłumaczona na inne języki aktywowane dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" (na stronie list niestandardowych kart internetowych) dotyczące karty internetowej (opcjonalne).

Pole	Komentarz
Nazwa	Nazwa niestandardowej karty internetowej.
Typ	Wybrać opcję URL lub HTML.
Pola użytkownika	Aby dodać pola parametrów użytkownika do pól URL lub HTML w miejscu, w którym w danej chwili znajduje się kursor, wybrać odpowiednią opcję z rozwijanej listy "Pola użytkownika". Jeśli na przykład z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID użytkownika", parametr %%%User id%%% zostanie wstawiony w polu URL lub HTML, w zależności od położenia kursora. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem zalogowanego użytkownika.
URL	<p>UWAGA: To ustawienie jest dostępne, tylko jeśli w menu "Typ" wybrano opcję "URL".</p> <p>Podać adres URL (np. www.oracle.com), który zostanie wywołany, gdy użytkownik kliknie łącze. Można pominąć część adresu <i>http://</i>.</p> <p>Można także dodać parametry kontekstowe, umieszczając kursor w polu adresu URL, a następnie dokonując wyboru z rozwijanej listy "Pola użytkownika". W adresie URL zostanie wówczas umieszczony parametr pola (wyświetlany jako %%%fieldname%%%), który zostanie zastąpiony wartością pola z bieżącego rekordu, gdy użytkownik kliknie dane wartości. W przypadku niepodania adresu URL, po kliknięciu karty użytkownik zostanie przekierunkowany do pustego adresu URL.</p> <p>Każda przeglądarka zezwala na pewną maksymalną długość adresu URL. Jeśli zostanie podany dłuższy adres URL, kliknięcie na tej karcie internetowej może powodować nieoczekiwane zachowanie przeglądarki.</p>
Nagłówek HTML - dodatki	<p>UWAGA: To ustawienie jest dostępne, tylko jeśli w menu "Typ" wybrano opcję "HTML".</p> <p>Wprowadzany kod HTML zostaje użyty w atrybucie src elementu <iframe> w kodzie HTML strony, do której dodana zostanie karta internetowa. Każdy kod wstawiany w polu "HTML kart internetowych" jest dodawany do elementu <iframe>. Można zawrzeć odwołania do plików JavaScript osadzonych w sekcji <head> kodu HTML w tym polu.</p> <p>Umieszczanie odwołań do plików JavaScript na stronach Oracle CRM On Demand nie jest obsługiwane. Wszelka zawartość wprowadzona w to pole zostanie dodana pomiędzy znaczniki <head>.</p>

Pole	Komentarz
HTML kart internetowych	<p>UWAGA: To ustawienie jest dostępne, tylko jeśli w menu "Typ" wybrano opcję "HTML".</p> <p>Wprowadzany kod HTML będzie użyty w atrybucie src elementu <iframe> w kodzie HTML strony, do której dodana zostanie karta internetowa. Każdy kod wstawiany w polu "HTML kart internetowych" jest dodawany do elementu <iframe>. Wszelka zawartość wprowadzona w tym polu zostanie dodana pomiędzy znaczniki <body>.</p>
Opis	Wprowadzić opis karty internetowej.
Wysokość	Wprowadzić wartość dla karty internetowej w pikselach.
Szerokość	Wprowadzić wartość dla karty internetowej w pikselach.
Ikona	Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok etykiety "Ikona" i wybrać ikonę w oknie.

UWAGA: Jeśli ta zaktualizowana nazwa ma się pojawiać w innych aktywowanych językach, należy zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia". W innych językach (lub gdy z listy "Język tłumaczenia" dostępnej na tej stronie zostanie wybrany inny język) zaktualizowana nazwa będzie wyświetlana na niebiesko i będzie ujęta w nawiasy, dopóki nie zostanie ręcznie wprowadzona jej przetłumaczona wersja. Wyświetlanie zaktualizowanej nazwy na niebiesko ułatwia rozpoznanie, które terminy wymagają jeszcze przetłumaczenia.

Po dodaniu niestandardowej strony WWW do Oracle CRM On Demand musi ona zostać udostępniona roli użytkownika, aby była widoczna dla użytkowników. Informacje dotyczące dodawania ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Niestandardowe aplety internetowe – informacje podstawowe

Niestandardowe aplety internetowe pozwalają na osadzanie zawartości internetowej z zewnętrznego źródła wewnątrz:

- strony szczegółów danego typu rekordu,
- strony startowej danego typu rekordu,
- strony "Moja strona startowa",
- paska czynności.

Można utworzyć trzy typy apletu internetowego, co pozwala na osadzanie różnych typów zawartości internetowej:

- **Kanał zawartości.** Służy do osadzania kanałów RSS. Na przykład można osadzić kanał wiadomości na stronie "Moja strona startowa".

Uwaga: Jest obsługiwany wyłącznie standard RSS 2.0.

- **Kod HTML.** Służy do osadzania kodu HTML. Tego apletu internetowego można na przykład użyć do osadzania widgetów internetowych ze źródeł zewnętrznych, takich jak serwis internetowy "Mapy Google".
- **Adres URL.** Służy do osadzania zawartości dostępnej pod podanym adresem URL w aplecie w obrębie aplikacji Oracle CRM On Demand. Można mieć na przykład niestandardowy aplet internetowy na stronie "Szczegóły namiaru", pozwalający na wyświetlenie wyników wyszukiwania Google pod względem nazwy tego namiaru.

Aplet internetowy można dodać dla każdego typu rekordu, dla którego są widoczne łącza układu strony.

Utworzenie niestandardowego apletu internetowego posiada dwie zalety w stosunku do utworzenia niestandardowej karty internetowej.

- Wyświetlenie niestandardowego apletu internetowego na stronie takiej jak "Szczegóły namiaru" umożliwia jednocześnie przeglądanie danych na stronie szczegółów oraz innych danych kontekstowych. Z drugiej strony, jeśli dane zewnętrzne są przeglądane za pomocą karty internetowej, kliknięcie na niej spowoduje opuszczenie strony szczegółów i przekierowanie na stronę karty internetowej.
- W firmie istnieje wiele informacji do wyświetlania - na przykład dane o inwestycjach portfelowych. Niestandardowe aplety internetowe pozwalają na wyświetlanie dużych ilości danych z innych stron internetowych bez konieczności ładowania informacji do serwera Oracle CRM On Demand. Ładowanie dużych ilości danych do serwera Oracle CRM On Demand wymaga korzystania z narzędzi integracyjnych w celu zarządzania dużą liczbą kolumn z danymi.

Więcej informacji na temat tworzenia apletów internetowych dla wybranych typów rekordów zawiera podrozdział [Tworzenie apletów internetowych](#) (na stronie 1172). Więcej informacji na temat tworzenia apletów internetowych dla strony "Moja strona startowa" zawiera podrozdział [Tworzenie globalnych apletów internetowych](#) (na stronie 1200).

Tworzenie własnych apletów internetowych

Można tworzyć trzy typy apletów internetowych (kanał RSS, HTML i URL) i dodawać je w następujących miejscach w Oracle CRM On Demand:

- Globalne aplety internetowe:
 - Pasek czynności
 - Moja strona startowa
- Aplety internetowe dotyczące typów rekordów:
 - Strona startowa "Typ rekordu"
 - Strona szczegółów

Poniżej opisano sposoby tworzenia różnych typów apletów internetowych.

Tworzenie apletu internetowego "Kanał RSS"

Ten typ apletu tworzy się dla kanałów RSS, które mają zostać osadzone w aplikacji. Aplety te należy skonfigurować tak, aby osadzona zawartość była odpowiednia dla ról użytkowników.

Można zezwolić użytkownikom na samodzielne konfigurowanie apletów "Kanał RSS", lecz zaleca się, aby czynić konfigurowalnymi tylko ich niewielką liczbę. Jeśli aplet "Kanał RSS" zostanie dodany do paska czynności i udostępni się rekordy na niestandardowej karcie internetowej, to użytkownikom będzie łatwiej odczytywać informacje, ponieważ nie będą musieli przechodzić do innej strony.

Jak utworzyć aplet "Kanał RSS"

UWAGA: To jest końcowy etap tworzenia apletu internetowego; poprzednie opisano pod hasłami: [Tworzenie apletów internetowych](#) (na stronie 1172) i [Tworzenie globalnych apletów internetowych](#) (na stronie 1200).

Na stronie "Aplet internetowy" wypełnić poniższe pola, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pole	Komentarz
Nazwa	Nazwa apletu internetowego.
Lokalizacja	Wartości, które są dostępne dla tego pola, zmieniają się w zależności od miejsca, z którego została wywołana strona apletu internetowego. Na przykład, jeśli ta strona została wywołana z globalnego apletu internetowego, to dostępne są następujące wartości: "Pasek czynności" i "Strona startowa".
Kolumny	UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartością opcji "Lokalizacja" jest "Strona startowa". Określić szerokość apletu, wybierając z menu "Kolumny" szerokość pojedynczą lub podwójną.
Typ	Wybrać "Kanał zawartości".
Pola użytkownika	Wybrać z rozwijanej listy "Pola użytkownika" odpowiednią opcję, aby dodać pola parametrów użytkownika do pola URL (w miejscu, w którym znajduje się kursor). Na przykład, jeśli z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID użytkownika", to zostanie wstawiony parametr %%%User id%%%. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem zalogowanego użytkownika.
Pola Typ rekordu	UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartością opcji "Lokalizacja" jest "Strona szczegółów". Umieścić kursor w tym miejscu w polu URL, w którym ma zostać dodany parametr, po czym wybrać odpowiednie pole z rozwijanej listy. Na przykład, jeśli z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID wiersza", to zostanie wstawiony parametr %%%Row id%%%. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem wiersza bieżącego rekordu.

Pole	Komentarz
URL	<p>Podać adres URL (np. http://rss.news.yahoo.com/topstories), który zostanie wywołany, gdy użytkownik kliknie na łączu.</p> <p>Adres URL musi zawierać przedrostek <i>http://</i>.</p> <p>W polu tym można także dołączyć parametry kontekstowe: w tym celu ustawić kursor w polu URL, po czym dokonać wyboru z rozwijanej listy "Pola użytkownika". W adresie URL zostanie wówczas umieszczony parametr "pole" (wyznaczony przez <code>%%%fieldname%%%</code>), który — w chwili wywołania przez aplet źródłowego adresu URL — zostanie zastąpiony wartością pola z bieżącego rekordu.</p> <p>Jeśli nie zostanie podany żaden URL, to użytkownik — gdy kliknie na tym łączu — będzie przekierowywany pod pusty adres URL.</p> <p>UWAGA: Każda przeglądarka zezwala na pewną maksymalną długość adresu URL. Jeśli zostanie podany dłuższy adres URL, użytkownicy mogą doświadczyć nieprzewidywalnego działania przeglądarki.</p>
Użytkownicy mogą przesyłać URL	Aplety "Kanał RSS" należy skonfigurować tak, aby dostarczały zawartość właściwą dla ról użytkowników. Można zezwolić użytkownikom na samodzielne konfigurowanie apletów "Kanał RSS", lecz zaleca się, aby czynić konfigurowalnymi tylko ich niewielką liczbę.
Otwieraj rekordy w	Wybrać wartość określającą, czy rekordy mają być otwierane w bieżącym czy w nowym oknie przeglądarki internetowej. Zamierzając dodać aplet "Kanał RSS" do paska czynności, należy pamiętać, że dostarczaną zawartość łatwiej jest odczytywać w nowym oknie przeglądarki. Użytkownik nie jest wówczas zmuszany do przejścia do innej strony.
Wysokość	Wysokość apletu w pikselach.

Tworzenie apletu internetowego "HTML"

Ten typ apletu tworzy się dla zawartości reprezentowanej przez kod HTML, który trzeba zmodyfikować.

Jak utworzyć aplet "HTML"

UWAGA: To jest końcowy etap tworzenia apletu internetowego; poprzednie opisano pod hasłami: [Tworzenie apletów internetowych \(na stronie 1172\)](#) i [Tworzenie globalnych apletów internetowych \(na stronie 1200\)](#).

Na stronie "Aplet internetowy" wypełnić poniższe pola, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pole	Komentarz
Nazwa	Nazwa apletu internetowego.
Lokalizacja	Wartości, które są dostępne dla tego pola, zmieniają się w zależności od miejsca, z którego została wywołana strona apletu internetowego. Na przykład, jeśli ta strona została wywołana z globalnego apletu internetowego, to dostępne są następujące wartości: "Pasek czynności" i "Strona startowa".
Kolumny	<p>UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartością opcji "Lokalizacja" jest "Strona startowa".</p> <p>Określić szerokość apletu, wybierając z menu "Kolumny" szerokość pojedynczą lub podwójną.</p>
Typ	Wybrać "HTML".
Pola Typ rekordu	<p>UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartością opcji "Lokalizacja" jest "Strona szczegółów".</p> <p>Umieścić kursor w tym miejscu w polu "HTML apletu internetowego", w którym ma zostać dodany parametr, po czym wybrać odpowiednie pole z rozwijanej listy.</p> <p>Na przykład, jeśli z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID wiersza", to zostanie wstawiony parametr %%%Row id%%%. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem wiersza bieżącego rekordu.</p>
Nagłówek HTML - dodatki	<p>Wprowadzany tu kod HTML będzie używany w atrybucie src elementu <iframe> kodu HTML strony, do której ten aplet internetowy jest dodawany. Każdy kod wstawiany w polu "HTML apletu internetowego" jest dodawany do elementu <iframe>.</p> <p>Można zawrzeć w nim odwołania do plików JavaScript osadzonych w sekcji <head> kodu HTML w tym polu.</p> <p>Odniesienia do plików JavaScript na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand nie są obsługiwane. Zawartość wprowadzana w tym polu dodawana jest do sekcji <head>.</p>
HTML apletu internetowego	<p>Wprowadzany tu kod HTML będzie używany w atrybucie src elementu <iframe> kodu HTML strony, do której ten aplet internetowy jest dodawany.</p> <p>Każdy kod wstawiany w polu "HTML apletu internetowego" jest dodawany do elementu <iframe>. Zawartość wprowadzana w tym polu dodawana jest do sekcji <body>.</p>
Zawsze uruchamiane	Znacznik służy do określenia, czy w przypadku zminimalizowania apletu zostanie uruchomiony niestandardowy aplet internetowy. Znacznik dostępny jest jedynie dla niestandardowych apletów internetowych znajdujących się na stronie szczegółów.

Pole	Komentarz
Wysokość	Wysokość apletu w pikselach.

Tworzenie apletu internetowego "URL"

Ten typ apletu tworzy się, aby w ramce IFrame osadzić zawartość adresu URL.

Jak utworzyć aplet "URL"

UWAGA: To jest końcowy etap tworzenia apletu internetowego; poprzednie opisano pod hasłami: [Tworzenie apletów internetowych](#) (na stronie 1172) i [Tworzenie globalnych apletów internetowych](#) (na stronie 1200).

Na stronie "Aplet internetowy" wypełnić poniższe pola, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pole	Komentarz
Nazwa	Nazwa apletu internetowego.
Lokalizacja	Wartości, które są dostępne dla tego pola, zmieniają się w zależności od miejsca, z którego została wywołana strona apletu internetowego. Na przykład, jeśli ta strona została wywołana z globalnego apletu internetowego, to dostępne są następujące wartości: "Pasek czynności" i "Strona startowa".
Kolumny	UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartością opcji "Lokalizacja" jest "Strona startowa". Określić szerokość apletu, wybierając z menu "Kolumny" szerokość pojedynczą lub podwójną.
Typ	Wybrać "URL".
Pola użytkownika	Wybrać z rozwijanej listy "Pola użytkownika" odpowiednią opcję, aby dodać pola parametrów użytkownika do pola URL (w miejscu, w którym znajduje się kursor). Na przykład, jeśli z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID użytkownika", to zostanie wstawiony parametr %%%User id%%%. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem zalogowanego użytkownika.
Pola Typ rekordu	UWAGA: To pole ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartością opcji "Lokalizacja" jest "Strona szczegółów". Umieścić kursor w tym miejscu w polu URL, w którym ma zostać dodany parametr, po czym wybrać odpowiednie pole z

Pole	Komentarz
	<p>rozwijanej listy.</p> <p>Na przykład, jeśli z rozwijanej listy zostanie wybrana opcja "ID wiersza", to zostanie wstawiony parametr %%%Row id%%%. W trybie wykonawczym parametr ten jest zastępowany identyfikatorem wiersza bieżącego rekordu.</p>
URL	<p>Podać adres URL (np. http://maps.google.com), który zostanie wywołany, gdy użytkownik kliknie na łączu.</p> <p>Adres URL musi zawierać przedrostek http://.</p> <p>W polu tym można także dołączyć parametry kontekstowe: w tym celu ustawić kursor w polu URL, po czym dokonać wyboru z rozwijanej listy "Pola użytkownika". W adresie URL zostanie wówczas umieszczony parametr "pole" (wyznaczony przez %%%fieldname%%%), który zostanie zastąpiony wartością pola z bieżącego rekordu, gdy użytkownik kliknie na wartości. Na przykład następujący URL przekazuje adres odbiorcy do map Google:</p> <p>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Jeśli nie zostanie podany żaden URL, to użytkownik — gdy kliknie na tym łączu — będzie przekierowywany pod pusty adres URL.</p> <p>UWAGA: Każda przeglądarka zezwala na pewną maksymalną długość adresu URL. Jeśli zostanie podany dłuższy adres URL, użytkownicy mogą doświadczyć nieprzewidywalnego działania przeglądarki.</p>
Zawsze uruchamiane	<p>Znacznik służy do określenia, czy w przypadku zminimalizowania apletu zostanie uruchomiony niestandardowy aplet internetowy. Znacznik dostępny jest jedynie dla niestandardowych apletów internetowych znajdujących się na stronie szczegółów.</p>
Wysokość	<p>Wysokość apletu w pikselach.</p>

Temat pokrewny

W poniższym temacie znajduje się przykład tworzenia apletu internetowego, który służy do wyświetlania kanału zawartości RSS Twitter:

■ [Przykład konfigurowania apletu internetowego kanału zawartości RSS](#) (na stronie 1201)

Tworzenie układów paska czynności i zarządzanie nimi

Na pasku czynności mogą znajdować się różne sekcje, takie jak "Centrum wiadomości", "Wyszukiwanie", "Narzędzia komunikacji" i "Ostatnio przeglądane". Można tworzyć niestandardowe układy paska i przypisywać je do określonych ról w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Uniemożliwianie użytkownikom dostępu do paska czynności

Domyślnie pasek czynności jest wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można go ukryć lub wyświetlić. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pokazywanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 29).

Jeśli pasek czynności ma być niedostępny dla użytkowników o określonej roli, należy skonfigurować pusty układ paska czynności (tzn. taki, w którego układzie nie są wyświetlane ani dostępne żadne sekcje) i przydzielić ten układ do określonej roli użytkownika. Pasek czynności zostanie na stałe ukryty dla użytkowników o danej roli.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak dodać układ paska czynności.

Jak dodać nowy układ paska czynności?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" wybrać opcję "Układ paska czynności".
- 4 W sekcji "Układ paska czynności" nacisnąć przycisk "Nowy układ".
- 5 W polu "Nazwa układu" wpisać nazwę nowego układu paska czynności.
- 6 W polu "Opis" wpisać nazwę nowego układu paska czynności i nacisnąć przycisk "Dalej".
- 7 Wybrać pola, które mają być wyświetlane w układzie paska czynności, przenosząc je z listy "Dostępne sekcje" na listę "Wyświetlana sekcja" za pomocą przycisków ze strzałkami w prawo lub w lewo. Kolejność wybranych pól można zmienić za pomocą przycisków ze strzałkami w górę lub w dół.
- 8 Nacisnąć przycisk "Zakończ".
- 9 (Opcjonalne) Nacisnąć przycisk "Edytuj", aby edytować wartości wprowadzone w krokach 4-7.

Można też skopiować istniejący domyślny układ paska czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand i zmienić opis oraz konfigurację zgodnie z wymaganiami.

Jak skopiować układ paska czynności?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" wybrać opcję "Układ paska czynności".
- 4 Kliknąć łącze "Kopiuj" po lewej stronie układu paska czynności.
- 5 W polu "Nazwa układu" wpisać nazwę nowego układu paska czynności.
- 6 W polu "Opis" wpisać nazwę nowego układu paska czynności i nacisnąć przycisk "Dalej".
- 7 Wybrać pola, które w wynikach wyszukiwania mają być wyświetlane w układzie paska czynności, przenosząc je z listy "Dostępne sekcje" na listę "Wyświetlana sekcja" za pomocą przycisków ze strzałkami w prawo lub w lewo. Kolejność wybranych pól można zmienić za pomocą przycisków ze strzałkami w górę lub w dół.
- 8 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

UWAGA: Aby skopiować inne układy paska czynności, należy nacisnąć przycisk ze strzałką w dół znajdujący się po lewej stronie nazwy paska czynności w celu uzyskania dostępu do funkcji kopiowania.

Tworzenie globalnych apletów internetowych

Globalny aplet internetowy to własny aplet internetowy, wyświetlany na stronie startowej lub na pasku czynności.

Po utworzeniu globalnego apletu internetowego trzeba go dodać do układu strony startowej lub do paska czynności.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Dostosowywanie aplikacji" i "Zarządzanie własnymi apletami internetowymi".

Jak utworzyć nowy globalny aplet internetowy

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączu "Globalne aplety internetowe".
- 4 W obszarze "Moja lista apletów" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 5 Na stronie "Mój aplet internetowy" wypełnić poniższe pola.

Pole	Komentarz
Nazwa	Wprowadzić nazwę.
Lokalizacja	Wybrać "Strona startowa" lub "Pasek czynności" w zależności od tego, gdzie zewnętrzna zawartość ma się

Pole	Komentarz
	pojawiać: na stronie startowej lub na pasku czynności.
Zawsze uruchamiane	Ten znacznik określa, czy dany globalny aplet internetowy zostanie wykonany, jeśli jest zminimalizowany. Znacznik ten jest dostępny tylko w odniesieniu do globalnych apletów internetowych, które znajdują się na pasku czynności.

Następnie wypełnić pola zgodnie z typem wymaganego apletu, jak opisano pod hasłem [Tworzenie własnych apletów internetowych](#) (na stronie 1193).

Przykład konfigurowania apletu internetowego kanału zawartości RSS

W tym temacie zawarty jest przykład konfiguracji apletu internetowego kanału zawartości RSS. Funkcji tej można używać na różne sposoby, zależnie od wybranego modelu biznesowego. W tym przykładzie konfigurowany jest aplet internetowy kanału zawartości RSS na stronie szczegółów rekordu osoby kontaktowej dla użytkowników o roli "Przedstawiciel handlowy pracujący u klienta". Aplet internetowy umożliwia wyświetlanie kanału Twitter osoby kontaktowej.

Administrator firmy konfiguruje pole identyfikatora kanału Twitter w typie rekordu i tworzy aplet internetowy kanału Twitter. Następnie dodaje nowe pole i aplet internetowy kanału Twitter do układu strony związanej z rolą "Przedstawiciel handlowy pracujący u klienta". Użytkownicy o roli "Przedstawiciel handlowy pracujący u klienta" mogą wówczas na stronie "Dane osoby kontaktowej" wprowadzać identyfikator kanału Twitter osoby kontaktowej. Kiedy użytkownik o roli "Przedstawiciel handlowy pracujący u klienta" poda w tym polu identyfikator kanału Twitter osoby kontaktowej, kanał zawartości RSS Twitter osoby kontaktowej będzie wyświetlany w aplecie internetowym kanału Twitter na stronie "Dane osoby kontaktowej".

Przed rozpoczęciem. Aby móc skonfigurować pole identyfikatora kanału Twitter, utworzyć aplet internetowy kanału Twitter i dodać pole oraz aplet do układu strony, konieczne jest posiadanie uprawnienia "Przystosowywanie aplikacji" przypisanego do roli użytkownika.

Jak utworzyć aplet internetowy "Kanał RSS" (administrator firmy)?

- 1 Skonfigurować pole identyfikatora kanału Twitter w typie rekordu osoby kontaktowej w następujący sposób:
 - a Kliknąć na łączo "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - b W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączo "Dostosowywanie aplikacji".
 - c W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" nacisnąć przycisk "Osoba kontaktowa".

- d** W sekcji "Zarządzanie polami" nacisnąć przycisk "Konfiguracja pól osoby kontaktowej".
 - e** Na stronie "Pola" nacisnąć przycisk "Nowe pole".
 - f** Na stronie "Edycja pól osoby kontaktowej" w polu "Nazwa wyświetlana" wpisać identyfikator kanału Twitter, a w polu "Typ pola" wybrać opcję "Tekstowe (krótkie)".
 - g** Zapisać dokonane zmiany.
- 2** Nacisnąć przycisk "Wróć do przystosowywania aplikacji osoby kontaktowej".
- 3** Utworzyć aplet internetowy kanału Twitter w następujący sposób:
- a** Na stronie "Przystosowywanie aplikacji osoby kontaktowej", w sekcji "Zarządzanie układami stron" nacisnąć przycisk "Aplet internetowy osoby kontaktowej".
 - b** Na stronie "Lista apletów osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Nowy".
 - c** Na stronie "Aplet internetowy osoby kontaktowej" wprowadzić szczegóły apletu internetowego w następujący sposób:
 - Wprowadzić nazwę apletu internetowego, na przykład kanał Twitter osoby kontaktowej.
 - W polu "Lokalizacja" wybrać opcję "Strona szczegółów".
 - W polu "Typ" wybrać opcję "Kanał".
 - W polach adresu URL wpisać następujący adres:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
 - W polu "Użytkownicy mogą nadpisywać adres URL" wybrać opcję "Nie".
 - W polu "Otwieraj rekordy w" wybrać opcję "Bieżące okno".
 - W polu "Opis" wprowadzić opis, np. Kanał Twitter osoby kontaktowej.
 - W polu "Wysokość" wpisać 200.
- UWAGA:** Adres URL wskazuje, że w aplecie na stronie "Dane osoby kontaktowej" ma być wyświetlanych 10 wierszy kanału (count=10). Odpowiednia wysokość okna apletu w przypadku wyświetlania 10 wierszy to 200 pikseli. Aby wyświetlanych było więcej niż 10 wierszy kanału na stronie "Dane osoby kontaktowej", należy odpowiednio zmienić adres URL i zwiększyć wysokość okna apletu.
- d** Zapisać dokonane zmiany.
- 4** Nacisnąć przycisk "Wróć do przystosowywania aplikacji osoby kontaktowej".
- 5** Dodać pole identyfikatora kanału Twitter oraz aplet internetowy do układu strony osoby kontaktowej danej roli użytkownika w następujący sposób:
- a** Na stronie "Przystosowywanie aplikacji osoby kontaktowej" w sekcji "Zarządzanie układami stron" nacisnąć przycisk "Układ strony osoby kontaktowej".
 - b** W menu poziomym rekordu układu strony przypisanej do roli "Przedstawiciel handlowy pracujący u klienta" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 1202** Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

- c** W kroku 3 "Układ pól" użyć przycisków ze strzałkami do przeniesienia pola identyfikatora kanału Twitter z sekcji "Dostępne pola osoby kontaktowej" do pola sekcji strony. Będzie ono wówczas wyświetlane np. w sekcji "Informacje o kluczowej osobie kontaktowej".
- d** W kroku 4 "Informacje powiązane" użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść utworzony aplet internetowy z sekcji "Dostępne informacje" do sekcji "Wyświetlane informacje".
- e** Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać dokonane zmiany.

Użytkownik o roli "Przedstawiciel handlowy pracujący u klienta", edytując następnym razem rekord osoby kontaktowej lub tworząc nowy rekord osoby kontaktowej, może skonfigurować kanał zawartości RSS Twitter dla osoby kontaktowej zgodnie z opisem w poniższej procedurze.

Jak skonfigurować kanał zawartości RSS Twitter dla osoby kontaktowej (użytkownik)?

- 1** Otworzyć istniejący rekord osoby kontaktowej lub utworzyć i zapisać rekord nowej osoby kontaktowej.
- 2** Na stronie "Dane osoby kontaktowej", jeśli aplet kanału Twitter osoby kontaktowej nie jest wyświetlany na stronie, dodać go w następujący sposób:
 - a** Nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
 - b** Użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść aplet kanału Twitter osoby kontaktowej z sekcji "Dostępne" do sekcji "Wyświetlane informacje".
 - c** Zapisać dokonane zmiany.
- 3** Na stronie "Dane osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 4** Na stronie "Edycja osoba kontaktowej" w polu identyfikatora kanału Twitter wpisać identyfikator kanału Twitter osoby kontaktowej.
- 5** Zapisać dokonane zmiany.

Kanał Twitter osoby kontaktowej jest wyświetlany w aplecie kanału Twitter osoby kontaktowej na stronie "Dane osoby kontaktowej".

Wysyłanie rozszerzeń po stronie klienta

Rozszerzenia po stronie klienta są to pliki, które można wysłać do aplikacji Oracle CRM On Demand i w niej przechowywać, zamiast przechowywania ich na innych serwerach. Podczas wysyłania rozszerzenia po stronie klienta, w aplikacji Oracle CRM On Demand generowany jest unikatowy adres URL, który służy jako odniesienie do rozszerzenia. Jedno rozszerzenie po stronie klienta może wywoływać drugie rozszerzenie po stronie klienta za pomocą unikatowego adresu URL drugiego rozszerzenia. Adres URL może także służyć do umieszczenia rozszerzenia po stronie klienta w niestandardowych kartach internetowych, niestandardowych apletach internetowych i globalnych apletach internetowych.

Aby utworzyć rozszerzenie po stronie klienta, można wysłać pliki HTML, JPG, GIF, SWF i CSS ze strony listy rozszerzeń po stronie klienta w aplikacji Oracle CRM On Demand. Rozmiar pliku nie może przekraczać 20

megabajtów (MB). Jednakże mniejszy rozmiar plików oznacza większą wydajność podczas ich pobierania przez przeglądarkę z aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Oracle CRM On Demand Dział opieki nad klientem nie ma dostępu do składników rozszerzeń po stronie klienta. Do składników tych zalicza się wysłane pliki lub ich zawartość, obrazy lub lokalizacje, w których znajdują się odniesienia do rozszerzeń po stronie klienta, takie jak niestandardowe karty internetowe, niestandardowe aplety internetowe i globalne aplety internetowe. Dlatego też obowiązkiem użytkownika jest utrzymywanie i obsługiwanie tych rozszerzeń.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać opisane w tym miejscu procedury, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Wysyłanie rozszerzeń po stronie klienta". Więcej informacji o dodawaniu uprawnień znajduje się pod hasłem [Uprawnienia w rolach - informacje](#) (zob. "[Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#)" na stronie 1295).

Jak wysłać rozszerzenie po stronie klienta

- 1** Kliknąć łącze "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji".
- 3** W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć łącze "Rozszerzenia po stronie klienta".

Na stronie listy rozszerzeń po stronie klienta są wyświetlane wcześniej wysłane rozszerzenia. Na tej stronie można również kasować wcześniej wysłane rozszerzenia po stronie klienta.

UWAGA: W przypadku skasowania rozszerzenia po stronie klienta, które zostało skonfigurowane dla niestandardowej karty internetowej, apletu lub globalnego apletu internetowego, aplety te przestaną działać prawidłowo z powodu usunięcia rozszerzenia po stronie klienta. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wskazuje, czy konkretne rozszerzenie jest używane.

- 4** Nacisnąć przycisk "Nowy".
- 5** Kliknąć ikonę spinacza w celu znalezienia zawartości, która ma być wysłana jako rozszerzenie po stronie klienta.

To pole jest wymagane.

- 6** Wprowadzić następujące szczegóły:

- **Typ MIME.** Określa typ mediów internetowych. Umożliwia prawidłowe wyświetlanie przez przeglądarkę różnych typów mediów. Proszę wprowadzić wszystkie szczegóły typów MIME. W zależności od typu pliku należy wprowadzić jedną z następujących opcji:

- Tekst/html
- Obraz/jpeg
- Obraz/gif
- Aplikacja/x-shockwave-flash
- Tekst/css

- **Plik: Rozmiar (B).** Rozmiar wysyłanego pliku. To pole jest wypełniane przez aplikację Oracle CRM On Demand.

- **Plik: Rozszerzenia.** Rozszerzenie wysyłanego pliku. To pole jest wypełniane przez aplikację Oracle CRM On Demand.
- **Nazwa.** Nazwa rozszerzenia po stronie klienta. To pole jest wymagane.
- **Nazwa URL.** Ta wartość służy do nadawania nazwy identyfikującej adres URL, który prowadzi do określonego rozszerzenia po stronie klienta. W nazwie URL dozwolone są następujące znaki: A-Z, a-z, 0-9, podkreślnik (_) i kropka (.). Podwójne kropki (..) są niedozwolone, a kropka pojedyncza (.) nie może występować na końcu ciągu znaków. Przykładowe nazwy URL: Logo_Image i Map376. Zaleca się wprowadzanie w tym polu możliwie jak najkrótszej nazwy. Pole to może być zmienione tylko przez użytkownika w drodze edycji. Wartość w polu nazwy URL pozostanie niezmieniona również wtedy, gdy użytkownik dokona zamiany wysyłanego pliku na inny lub gdy zmieni nazwę rozszerzenia po stronie klienta. Dzięki temu użytkownik może aktualizować, utrzymywać i umieszczać wiele wersji rozszerzenia po stronie klienta bez konieczności zmiany konfiguracji niestandardowych kart internetowych, niestandardowych apletów internetowych i globalnych kart internetowych. Edycja tego pola powoduje zmiany w polach "Względny adres URL" i "Pełny adres URL". Pole to jest wymagane.
- **Względny adres URL.** Pole to jest wypełniane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Wartość w tym polu to względny adres URL, który powoduje przejście do rozszerzenia po stronie klienta w ramach aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli zostanie zmieniona wartość w tym polu, a rozszerzenie po stronie klienta zostanie umieszczone, użytkownik będzie musiał dokonać takiej aktualizacji niestandardowych kart internetowych, niestandardowych apletów internetowych lub globalnych kart internetowych, które odnoszą się do danego rozszerzenia, aby wykorzystywany był w nich nowo wygenerowany adres URL. Wartość w tym polu ulega zmianie tylko w przypadku aktualizacji pola "Nazwa URL".
- **Pełny adres URL.** Pole to jest wypełniane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Wartość w tym polu to pełny adres URL, który odnosi się do adresu URL w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli zostanie zmieniona wartość w tym polu, a rozszerzenie po stronie klienta zostanie umieszczone, użytkownik będzie musiał dokonać takiej aktualizacji niestandardowych kart internetowych, niestandardowych apletów internetowych lub globalnych kart internetowych, które odnoszą się do danego rozszerzenia, aby wykorzystywany był w nich nowo wygenerowany adres URL. Wartość w tym polu ulega zmianie tylko w przypadku aktualizacji pola "Nazwa URL".

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Można wysłać rozszerzenie po stronie klienta, ale stanie się ono aktywne dopiero po skonfigurowaniu go w niestandardowej karcie internetowej, niestandardowym aplecie internetowym lub globalnej karcie internetowej.

Po wysłaniu rozszerzenia po stronie klienta, pola "Względny adres URL" i "Pełny adres URL" są generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Wartości te służą użytkownikowi do powiązania niestandardowej karty internetowej, niestandardowego apletu internetowego lub globalnej karty internetowej z rozszerzeniem po stronie klienta. Konfigurowanie tych lokalizacji odbywa się w ten sam sposób, w jaki konfigurowane jest dowolne rozszerzenie przechowywane na serwerach użytkownika.

Jak edytować istniejące rozszerzenie po stronie klienta

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć łącze "Rozszerzenia po stronie klienta".

- 4 Na stronie listy rozszerzeń po stronie klienta znaleźć rozszerzenie, które ma być edytowane.
- 5 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Kliknąć pole nazwy. Ten krok powoduje otwarcie strony szczegółów rozszerzenia po stronie klienta, gdzie można je edytować.
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 7 Jeśli użytkownik zamienił plik rozszerzenia po stronie klienta, należy postępować zgodnie z następującą procedurą:
 - a Wylogować się z aplikacji Oracle CRM On Demand.
 - b Wyczyścić bufor przeglądarki.
 - c Zalogować się ponownie w celu pobrania nowego rozszerzenia po stronie klienta. W ten sposób rozszerzenie po stronie klienta zostanie pobrane na stronę służącą do jego umieszczenia. Jeśli użytkownik nie wyloguje się z aplikacji Oracle CRM On Demand i nie zaloguje się ponownie, nowe rozszerzenie po stronie klienta zostanie pobrane po 30 dniach od wykonania pierwszego pobierania.

Instrukcje dotyczące edytowania rozszerzenia po stronie klienta

Należy uwzględnić następujące instrukcje:

- **Ograniczać do minimum liczbę odniesień do rozszerzeń po stronie klienta znajdujących się na stronie, gdyż wpływa to pozytywnie na wydajność.**
- **Rozmiar plików rozszerzeń po stronie klienta powinien być jak najmniejszy.** Na przykład należy unikać dużych plików obrazów i w formacie SWF. Im mniejszy jest plik pobierany jako część rozszerzenia po stronie klienta, tym szybciej odbywa się ładowanie strony w porównaniu z większymi plikami.
- **Ograniczać do minimum liczbę plików każdego rozszerzenia po stronie klienta, gdyż wpływa to pozytywnie na wydajność.**
- **Zezwolić przeglądarce na buforowanie rozszerzeń po stronie klienta.** Dzięki temu ich zawartość nie będzie musiała być pobierana z serwerów aplikacji Oracle CRM On Demand przy każdym ładowaniu strony. Po zmianie rozszerzenia po stronie klienta należy wyczyścić bufor przeglądarki, aby aplikacja Oracle CRM On Demand ładowała stronę zawierającą właściwe rozszerzenie. Domyślnie rozszerzenia po stronie klienta są buforowane przez 30 dni.
- **Ograniczać do minimum rozszerzenia po stronie klienta i środki trwałe, gdyż w ten sposób zwiększa się wydajność paska czynności.** Podczas konfigurowania rozszerzenia po stronie klienta zawartego w aplecie na pasku czynności, pasek ten jest ładowany przy każdym odświeżeniu strony.
- **Podczas korzystania z rozszerzeń po stronie klienta do wywoływania usług internetowych, należy postępować zgodnie ze wszystkimi instrukcjami dotyczącymi tych usług.** Więcej informacji można znaleźć w podręczniku Oracle Web Services On Demand Guide.

Dostosowywanie strony "Moja strona startowa" dla swojej firmy

W zależności od swoich potrzeb pracownicy firmy mogą chcieć oglądać inne informacje na stronie "Moja strona startowa". Układ strony "Moja strona startowa" można dostosować, zastępując domyślną zawartość taką, która jest bardziej adekwatna do ról pracowników. Na przykład stronę startową dla przedstawiciela obsługi klienta można skonfigurować tak, aby zamiast sekcji "Ostatnio utworzone Namiary" standardowo zawartej na tej stronie były wyświetlane nowe zlecenia SR, a zamiast standardowego raportu jakości pipeline'u sprzedaży zawierała ona niestandardowy raport jakości obsługi.

Po dostosowaniu strony "Moja strona startowa" jej układ musi zostać przypisany do roli użytkownika. Wszyscy użytkownicy mający tę rolę będą widzieli dostosowaną stronę "Moja strona startowa", która została skonfigurowana.

Przed rozpoczęciem. Ponieważ konieczne jest wybranie roli, której dotyczy to dostosowanie, należy przed rozpoczęciem tej procedury skonfigurować wszystkie wymagane role. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienia "Dostosowywanie aplikacji" i "Strona startowa - administrowanie".

Jak dostosować stronę "Moja strona startowa" dla swojej firmy

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączu "Układ mojej strony startowej".
- 4 Na liście "Układ strony startowej" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 - Nacisnąć przycisk "Edytuj" lub "Kopiuj", aby zmodyfikować istniejący układ niestandardowy.
 Zostaje wywołany kreator układu strony startowej, prowadzący przez proces.
- 5 Wykonując krok 1 "Nazwa układu", podać nazwę układu i — jeśli trzeba — opis.
- 6 W kroku 2 "Układ strony startowej":
 - Przenieść sekcje z listy "Wszystkie sekcje" na listę "Dostępne sekcje".

Lista "Dostępne sekcje" zawiera sekcje, które można dodać do strony startowej. Są to między innymi wszystkie niestandardowe raporty, których dodawanie do stron startowych jest dozwolone. Jeśli użytkownicy mają nie mieć możliwości dodawania danej sekcji do strony startowej, należy pozostawić tę sekcję na liście "Wszystkie sekcje".

- Przenieść sekcje z listy "Lewa strona" na listę "Prawa strona", po czym odpowiednio uporządkować informacje na obu listach.

Pozostawić sekcje, które są podwójnej szerokości, na liście "Lewa strona". Po wyświetleniu strony startowej będą one automatycznie rozciągane na całą jej szerokość.
- 7 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

UWAGA: Po dodaniu niestandardowej strony startowej do aplikacji trzeba ją udostępnić roli użytkownika, aby była widoczna dla użytkowników. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Tworzenie nowych motywów

O wyglądzie aplikacji Oracle CRM On Demand decyduje użyty motyw. Podczas pierwszej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand dla nowej firmy jest dostępnych kilka wstępnie zdefiniowanych motywów, a motyw domyślny nosi nazwę *Oracle*. Korzystając z kreatora "Zarządzanie rolami", można określić, które role mają uprawnienia do tworzenia motywów i zarządzania nimi. Więcej informacji o zarządzaniu rolami znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296). Więcej informacji o określaniu motywu na poziomie firmy znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).

Motyw można wybrać na poziomie firmy, roli i użytkownika. Najwyższy priorytet ma motyw określony na poziomie użytkownika, następnie motyw określony na poziomie roli. Domyślny motyw firmy jest stosowany wtedy, gdy nie określono motywu na poziomie użytkownika ani roli.

W przypadku aktualizowania motywów aplikacji Oracle CRM On Demand z wydania 16 do wydania 17 należy pamiętać, że:

- **W przypadku nowych firm.** Motywem domyślnym na poziomie firmy jest *Oracle*. Na poziomach roli i użytkownika nie ma wybranych motywów. Administratorzy firmy mogą tworzyć nowe motywy i ustawiać je jako domyślne. Mogą również wyłączać istniejące motywy, aby użytkownicy nie mogli ich wybrać.
- **W przypadku istniejących firm.** Nazwy starych motywów zostaną zastąpione następującymi ciągami: *Oracle - nieaktualny*, *Nowoczesny - nieaktualny*, *Klasyczny - nieaktualny*. Zaleca się zmianę starych motywów, wybranie jednego z nowych, a następnie usunięcie starych motywów z profili użytkowników.
- **W przypadku istniejących firm korzystających z logo i łączy.** Aktualizacja nie ma wpływu na motywy nieaktualne, które są wciąż wybrane. Zaleca się jednak, aby nie korzystać ze starych (nieaktualnych) motywów, ale utworzyć nowe i ustawić je jako domyślne na poziomie firmy lub roli.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować motywy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie motywami".

W poniższym zadaniu przedstawiono sposób tworzenia własnego motywu w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak utworzyć nowy motyw w aplikacji Oracle CRM On Demand

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączy "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączy "Motywy".
- 4 Na stronie "Motywy" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 5 Wprowadzić informacje w następujących polach:

- **Nazwa motywu.** W tym polu należy podać nazwę nowego motywu.

- **Pokaż domyślne łącze "Pomoc".** To pole wyboru należy zaznaczyć, aby w nowym motywie było wyświetlane domyślne łącze "Pomoc".
- **Pokaż domyślne łącze "Szkolenia i asysta".** To pole wyboru należy zaznaczyć, aby w nowym motywie było wyświetlane domyślne łącze "Szkolenia i asysta".
- **Opis.** W tym polu należy wprowadzić opis nowego motywu.

6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

W aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie otwarta strona szczegółów motywu z dynamicznym podglądem nowego motywu (z prawej strony ekranu). W podglądzie zostanie wyświetlona strona startowa, strona szczegółów i strona listy z zastosowanym nowym motywem.

7 Wprowadzić informacje w polach wymienionych w poniższej tabeli.

POKAŻ

UWAGA: Aby wprowadzić nowe kody kolorów, należy podać wartość szesnastkową dla każdego koloru lub przesunąć wskaźnik myszy nad wartość koloru domyślnego w celu wyświetlenia ikony palety kolorów. Aby wybrać kolor dla danego pola, należy kliknąć na ikonie palety kolorów.

Informacje ogólne	Opis
Tło aplikacji	To pole dotyczy tła aplikacji Oracle CRM On Demand, w tym odstępów między kartami.
Tekst aplikacji	To pole dotyczy uwag prawnych wyświetlanych w dolnej części strony aplikacji oraz pionowych pasków między łączami globalnymi i łączami kart.
Łącza aplikacji	To pole dotyczy łączy globalnych, które znajdują się w górnej i dolnej części aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład "Administracja", "Moja konfiguracja", "Polityka prywatności", "Zasady użytkowania" itd.
Tekst alertu	To pole dotyczy tekstu używanego w przypadku pól obowiązkowych i zaległych zadań.
Karty	
Styl karty	Z menu wybrać opcję "Zaokrąglony", "Kaskadowy" lub "Prosty".
Tekst aktywnej karty	To pole dotyczy tekstu używanego w aktywnych kartach.
Tło aktywnej karty	To pole dotyczy koloru tła aktywnej karty.
Tekst nieaktywnej karty	To pole dotyczy tekstu używanego w nieaktywnych kartach.
Tło nieaktywnej karty - góra	To pole dotyczy koloru tła górnej części nieaktywnej karty.
Tło nieaktywnej karty - dół	To pole dotyczy koloru tła dolnej części nieaktywnej karty.
Tło wskazanej nieaktywnej karty	To pole dotyczy koloru wyświetlanego po umieszczeniu wskaźnika myszy na nieaktywnej karcie, a także koloru używanego na karcie menu.

Strona	
Tekst strony	To pole dotyczy wszystkich tekstów na stronie lub w oknach wyskakujących, na przykład pomocy wewnętrznej, etykiet pól, wartości pól, tytułów stron, nieaktywnych łączy, nagłówków sekcji formularzy, kresek pionowych, podpunktów itd.
Łącza strony	To pole dotyczy wszystkich łączy na tle strony, na przykład łączy kalendarza, łączy "Pokaż pełną listę", łączy "Zarządzaj listą" itd.
Tło strony - góra	To pole dotyczy koloru paska tytułu znajdującego się u góry każdej strony i okna wyskakującego, na przykład "Możliwości - szczegóły". Na tym pasku znajdują się przyciski. To pole służy również do sterowania też paskiem czynności, powiązaną listą, widokiem kalendarza i aktywną kartą kalendarza.
Tło strony - dół	To pole dotyczy koloru paska tytułu znajdującego się u dołu każdej strony i okna wyskakującego, na przykład "Możliwości - szczegóły". Na tym pasku znajdują się przyciski. To pole służy również do sterowania paskiem czynności, powiązaną listą, widokiem kalendarza i aktywną kartą kalendarza.
Tło wyróżnionej strony	To pole dotyczy koloru wyróżnionych elementów na stronie, na przykład edytowanych pól, wyróżnionych komórek w kalendarzu, bieżącej daty, aktywnych kroków w kreatorach, tła pasków łączy bezpośrednich itd.
Tekst nagłówka strony	To pole dotyczy koloru tekstu używanego dla nazw stron, na przykład strony startowej "Możliwości".
Tło nagłówka strony - góra	To pole dotyczy koloru używanego dla górnego obszaru za nazwami stron.
Tło nagłówka strony - dół	To pole dotyczy koloru używanego dla dolnego obszaru za nazwami stron.
Linie strony	To pole dotyczy kolorów linii używanych w rekordach list, sekcjach formularzy na stronach szczegółów, w krokach kreatorów itd.
Listy	
Tekst nagłówka listy	To pole dotyczy koloru tekstu na pasku filtrowania i pasku stopki listy.
Tło nagłówka listy	To pole dotyczy koloru tła na pasku filtrowania i stopce listy, która zawiera ikony nawigacji listy.
Tekst nagłówka kolumny	To pole dotyczy koloru tekstu używanego w nagłówkach kolumn.
Tło nagłówka kolumny	To pole dotyczy koloru tła na powiązanych listach, pełnych listach itd.

- 8** (Opcjonalnie) Aby do motywu dodać niestandardowe łącza globalne, należy nacisnąć przycisk "Nowe" w sekcji "Łącza globalne".

Zostanie otwarta strona "Łącze - edycja".

- 9** Wprowadzić następujące informacje:

- **Nazwa łącza.** Wprowadzić nazwę łącza globalnego, które ma zostać dodane do motywu.
- **Typ.** Z menu wybrać nagłówek lub stopkę, w zależności od miejsca, w którym ma zostać umieszczone łącze globalne (u góry lub u dołu strony).
- **Adres URL łącza.** Wprowadzić adres URL łącza globalnego.
- **Kolejność łącza.** Wprowadzić wartość wskazującą kolejność, w jakiej jest wyświetlane łącze. Jeśli na przykład zostanie podana liczba jeden, łącze będzie wyświetlane jako pierwsze z łączy globalnych.

10 (Opcjonalnie) Aby dodać do motywu określone logo, należy nacisnąć przycisk "Dodaj logo" w sekcji "Logo".

Zostanie otwarta strona "Logo - edycja".

11 Nacisnąć przycisk "Przeglądaj" w celu zlokalizowania obrazu, który ma zostać użyty w motywie jako logo nagłówka.

UWAGA: Jako logo nagłówka można użyć obrazów z plików o następujących rozszerzeniach: JPEG, JPG, PNG lub GIF. Logo nagłówka musi mieć wielkość w przybliżeniu 70 pikseli (wysokość) na 1680 pikseli (szerokość). Aby przesłać obraz na potrzeby motywu, należy mieć uprawnienia do jego używania i przesyłania.

12 Wprowadzić następujące informacje:

- **Nazwa.** Wprowadzić nazwę logo, które ma zostać dodane do motywu.
- **Typ logo.** Z menu wybrać opcję "Nagłówek" lub "Stopka" w zależności od tego, czy logo nagłówka ma zostać umieszczone w górnej czy dolnej części strony. Po wybraniu opcji "Nagłówek" logo nagłówka pozostanie w tle za łączami i kartami. Jeśli zostanie wybrana opcja "Stopka", logo stopki będzie umieszczone w łączach w dolnej części aplikacji. Logo stopki może mieć szerokość maksymalnie 200 pikseli.

13 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Aby wyświetlić podgląd nowego logo dodanego do motywu, należy zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand i wylogować się z niej.

Włączanie niestandardowych raportów na swoje stronie startowej

Można określić które niestandardowe raporty zostaną dodane do niestandardowego układu strony startowej. Raporty te są później wyświetlane na liście "Dostępne sekcje" w drugim kroku modułu Kreatora układu strony startowej. Więcej informacji na temat dostosowywania strony startowej można znaleźć w temacie [Dostosowywanie strony startowej dla firmy](#) (zob. "Dostosowywanie strony "Moja strona startowa" dla swojej firmy" na stronie 1207).

Przed rozpoczęciem. Aby wykonać tę procedurę, należy wcześniej zapisać raporty niestandardowe, które mają być włączone na stronie startowej. Dodatkowo w roli muszą być zawarte uprawnienia do dostosowywania aplikacji i administrowania stroną startową.

Jak określić niestandardowy raport na stronie startowej

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3** W sekcji "Konfigurowanie aplikacji" kliknąć na łączu "Niestandardowe raporty na stronie startowej".
- 4** Na liście "Niestandardowe raporty na stronie startowej" wybrać pozycję "Nowy raport na stronie startowej".
- 5** W polu "Nazwa" wpisać nazwę niestandardowego raportu.
- 6** W polach "Wysokość" i "Szerokość" wybrać ustawienie "Pojedyncze" lub "Podwójne".
Jeżeli raport ma się rozciągać na całą szerokość strony startowej, ustawić szerokość na podwójną.
Jeśli wysokość zostanie ustawiona na podwójną, wysokość raportu będzie równa dwukrotnej wysokości innych sekcji na stronie startowej.
- 7** Jeśli trzeba, zaznaczyć pole wyboru "Uruchom raport od razu".
Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, raport będzie uruchamiany automatycznie i użytkownicy nie będą musieli klikać na łączu w celu aktualizacji raportu.
- 8** W polu "Ścieżka raportu" podać ścieżkę raportu.
Ścieżkę raportu można wkleić z okna "Otwórz analizę". Aby skopiować ścieżkę raportu, należy:
 - a** Nacisnąć przycisk "Otwórz analizę" na stronie "Pierwsze kroki z aplikacją Answers"
 - b** Wybrać raport.
 - c** Skopiować wartość z pola "Pozycja".Na przykład:
Folder współużytkowany: Analizy wbudowane/Analizy historii etapów sprzedaży: Raport o sprzedaży za ostatni miesiąc
- 9** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zmienianie nazw typów rekordów

Aby stosowana terminologia była zrozumiała dla użytkowników, można zmienić nazwy typów rekordów. Domyślne nazwy typów rekordów używane w aplikacji mogą odbiegać od tego, jak w firmie są nazywane pewne typy rekordów. Jeśli tak jest, można zmienić nazwę, aby spełniała ona indywidualne wymagania.

Jeśli nazwa typu rekordu zostanie zmieniona, nowa nazwa będzie wyświetlana w większości miejsc w aplikacji:

- Karty i przyciski
- Listy rozwijane

- Wstępnie zdefiniowane listy filtrowane, jak na przykład lista "Wszystkie Podmioty" na stronie głównej "Podmiot".
- Paski tytułu na stronach, na przykład stronach list rekordów i szczegółów rekordu
- Sekcja "Tworzenie" na pasku czynności
- Nazwy sekcji strony
- Powiadomienie e-mailowe o przypisaniu rekordu
- Nazwy sekcji strony dostosowanej

Nazwę wyświetlaną "Podmiot" można na przykład zmienić na "Firma". Karta "Podmiot" będzie wtedy kartą "Firma" i inne tytuły sekcji także będą nosiły inne nazwy.

Istnieje jednak kilka miejsc, w których nowa nazwa nie będzie się pojawiać. Zmieniając nazwę, należy poinformować użytkowników, że nowe nazwy nie pojawiają się w następujących miejscach:

- Nazwy niestandardowych list filtrowanych
- Nazwy niestandardowych pól
- Raporty i analizy
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Strony pomocy

UWAGA: Maksymalna długość wszystkich nazw wyświetlanych to 50 znaków.

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak zmienić nazwę typu rekordu

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączu "Zmień nazwy typów rekordów".
- 4 Na stronie "Zmień nazwy typów rekordów" wpisać nowe nazwy w odpowiednim wierszu. Muszą zostać podane wszystkie trzy odmiany, aby mogły one być używane w odpowiednich miejscach aplikacji: "Wyświetlana nazwa (liczba pojedyncza)", "Wyświetlana nazwa (liczba mnoga)" i "Wyświetlana nazwa (krótka)".

UWAGA: Ponieważ "Wyświetlana nazwa (krótka)" jest wyświetlana na kartach, jej długość nie powinna przekraczać 15 znaków.

- 5 Aby zasygnalizować, że zaktualizowana nazwa ma zostać przetłumaczona na inne języki uaktywnione dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" (opcjonalne).

UWAGA: Jeśli ta zaktualizowana nazwa ma się pojawiać w innych uaktywnionych językach, należy zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia". W innych językach (lub gdy z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" zostanie wybrany inny język) zaktualizowana nazwa będzie wyświetlana na niebiesko i

będzie ujęta w nawiasy, dopóki nie zostanie ręcznie wprowadzona jej przetłumaczona wersja. Dzięki temu łatwiej jest śledzić terminy wymagające przetłumaczenia. Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie zostanie zaznaczone, poprzednie wyświetlane nazwy pozostaną niezmienione — nie będzie miała na nie wpływu dokonana tu zmiana.

- 6** Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowej nazwy, należy:
 - a** Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać ten język, w którym będzie wprowadzane tłumaczenie.
 - b** Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w odpowiednim polu "Wyświetlana nazwa", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - c** Kliknąć na łączu w celu powrotu do właśnie zaktualizowanej strony i w razie potrzeby wybrać ponownie język.

Przetłumaczona nazwa zostanie wyświetlona czarną czcionką w kolumnie "Wyświetlana nazwa".

Zmienianie ikony typu rekordu

Można zmienić ikonę powiązaną z typem rekordu, która jest wyświetlana na kartach oraz w sekcji "Tworzenie" na pasku czynności.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Jak zmienić ikonę typu rekordu

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3** W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączu "Zmień nazwy typów rekordów".
- 4** Na stronie "Dostosowywanie typów rekordów" kliknąć na ikonie wyszukiwania dla pola "Ikona" związanym z typem rekordu.
- 5** W wyświetlonym oknie wybrać ikonę.
- 6** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Dodawanie typów rekordów

Firma może dodać do aplikacji swoje niestandardowe rekordy. Na przykład może być wyświetlana karta "Zamówienie", aby użytkownicy mogli z niej korzystać. Aby dodać nowy typ rekordu, należy zmienić nazwę jednego z niestandardowych obiektów typów rekordów Oracle CRM On Demand i go skonfigurować.

Niestandardowe obiekty typów rekordów musi udostępnić firmie dział opieki nad klientem. Informacji dotyczących konfigurowania niestandardowych obiektów typów rekordów na potrzeby firmy udziela dział opieki nad klientem.

Ogólna procedura dodawania typu rekordu do aplikacji jest następująca:

- 1 Zmienić nazwę jednego z niestandardowych obiektów typów rekordów zgodnie z wymaganiami.
- 2 Skonfigurować pola typu rekordu. Zdefiniować pola, które będą wyświetlane na stronie szczegółów nowego typu rekordu. Zestaw pól jest automatycznie dodawany do strony "Konfiguracja pól". Stosownie do własnych wymagań można zmienić nazwę tych pól i ich użyć oraz utworzyć pola niestandardowe.
- 3 Utworzyć układy strony niestandardowych typów rekordów zgodnie z wymaganiami.
- 4 Umożliwić dostęp do układu nowych stron i sekcji informacji powiązanych odpowiednim rolom użytkowników.

Każdy dodawany nowy typ rekordu będzie wyświetlany w następujących obszarach:

- Sekcja "Tworzenie" na pasku czynności
 - Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności
 - Strona główna "Rekord" z kartą (na karcie będzie wyświetlana ikona domyślna wraz z nazwą)
- Domyślnie nowa strona startowa rekordu zawiera dwie sekcje: "Listy (typ rekordu)" i "Ostatnie wyświetlane (typ rekordu)". Dodając typ rekordu, należy zawsze skonfigurować pola, układy stron szczegółów i edycji i tak dalej.

Nowe typy rekordów działają generalnie w taki sam sposób jak typy rekordów zawarte w konfiguracji domyślnej. Można skonfigurować ich pola, układy strony i strony listy. Ponadto każdy nowy typ rekordu zawiera domyślny zestaw pól, w tym trzy pola, na podstawie których można wykonywać wyszukiwanie (pole nazwy i dwa pola szybkiego wyszukiwania) oraz osiem pól, których można używać do filtrowania i sortowania.

Nowych rekordów nie można używać w następujących operacjach:

- Menedżer przydziałów
- prognozy
- śledzenie kontroli
- Domyślny przydział grup (nie można ich współużytkować poprzez grupy)

Ponadto nowe typy rekordów podlegają następującym ograniczeniom:

- Nowe typy rekordów nie mogą zawierać grup adresów właściwych dla danego kraju.
- Domyślnie w nowych typach rekordów tylko pole "Nazwa" jest wymagane.
- Nowe typy rekordów nie są sprawdzane pod kątem duplikatów.

Informacje dotyczące współdziałania usług internetowych i nowych typów rekordów są dostępne pod hasłem [Pobieranie plików WSDL i plików schematów](#) (na stronie 1613).

Przed rozpoczęciem. Należy pamiętać, że:

- Niestandardowe obiekty typów rekordów musi skonfigurować dla firmy dział opieki nad klientem. Więcej informacji udziela dział opieki nad klientem.
- Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera zarówno uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji", jak i odpowiednie uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji" do niestandardowego obiektu używanego jako nowy typ rekordu. Istnieją osobne uprawnienia do niestandardowych obiektów 01, 02 i 03 typów rekordów, na przykład uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji - zarządzanie: obiekt niestandardowy 01". W przypadku innych niestandardowych obiektów typów rekordów każde uprawnienie dotyczy całej grupy niestandardowych obiektów, na przykład uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji - zarządzanie: Obiekty niestandardowe (04-10)".

Jak dodać typ rekordu

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja aplikacji" kliknąć na łączu "Zmień nazwy typów rekordów".
- 4 Podać informacje w wierszu niestandardowego obiektu typu rekordu, który ma zostać użyty, na przykład wpisać "Zamówienie".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie nazw typów rekordów](#) (na stronie 1212).
Gdy nazwa typu rekordu zostanie zmieniona, będzie on figurował pod nową nazwą w sekcjach "Konfiguracja typów rekordów" na stronie "Dostosowywanie aplikacji", zastępując łącze niestandardowego obiektu typu rekordu.

- 5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" na stronie "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu nowego typu rekordu.
- 7 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączu "Konfiguracja pól".
- 8 Na stronie "Konfiguracja pól" można wykonać następujące czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól" i zmienić etykietę w polu "Nazwa" (zalecane).

Pole "Nazwa" to pole wyświetlane przez ten system jako ten typ rekordu. Nazwa ta jest wyświetlana w folderze "Pozycje skasowane", w sekcji "Ostatnio wyświetlane" na pasku czynności i w oknach wyszukiwania.

W całej aplikacji dla każdego typu rekordu istnieje pole składające się z wyrazu "- nazwa" poprzedzonego typem rekordu ("Podmiot - nazwa", "Możliwość - nazwa" i tym podobne). Jeśli zatem została dodana karta "Zamówienie", można zmienić etykietę w polu "Nazwa" na "Zamówienie - nazwa".
 - Nacisnąć przycisk "Nowe pola" i dodać niestandardowe pola.

Niestandardowe pola tych typów rekordów podlegają tym samym ograniczeniom co niestandardowe pola domyślnych typów rekordów.

- Nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól" i określić pola, na podstawie których ten typ rekordu będzie mógł być wyszukiwany. Wpisać w wierszach "Szybkie wyszukiwanie (1)" i "Szybkie wyszukiwanie (2)" wymagane nazwy pól. Jeśli w firmie jest używane szukanie ukierunkowane, te pola będą wyświetlane w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności.

Jeśli na przykład została dodana karta "Zamówienie", można wyznaczyć pole "Numer zamówienia" jako jedno z tych pól szybkiego wyszukiwania. Gdy pracownik wybierze opcję "Zamówienie" w sekcji "Wyszukiwanie", jako kryterium wyszukiwania zostanie wyświetlone pole "Numer zamówienia".

- Nacisnąć przycisk "Zmień nazwy pól" i określić pola, które będą widoczne jako nagłówki kolumny na listach. W wierszu "Indeksowane" wpisać wymagane nazwy pól. Będą to pola wykorzystywane do sortowania i filtrowania rekordów.

9 Skonfigurować strony edycji i szczegółów nowego typu rekordu.

Do stron edycji rekordu można dodać pola, pogrupować pola, tworząc z nich osobne sekcje, i zmienić nazwy tych sekcji.

Aby utworzyć relacje z innymi typami rekordów, należy dodać pola ("Podmiot", "Osoba kontaktowa" i tak dalej) do układów strony. Obok pola będzie wtedy wyświetlana ikona wyszukiwania umożliwiająca użytkownikom powiązanie istniejących rekordów z tym nowym typem rekordu.

Do stron szczegółów można dodać sekcje informacji powiązanych.

Jeśli jako sekcja informacji powiązanych zostanie dodany zespół, użytkownicy będą mogli współużytkować ten rekord z członkami zespołu jako pojedynczy rekord.

UWAGA: Sekcja informacji powiązanych "Zespół" jest obsługiwana w niestandardowych obiektach 01, 02 i 03 typów rekordów. W innych niestandardowych obiektach typów rekordów nie jest obsługiwana.

Instrukcje są dostępne pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

10 Dodać nowy typ rekordu jako pole innych stron edycji rekordu lub sekcję informacji powiązanych na stronach szczegółów innych rekordów (opcjonalne).

11 Dodać układ strony do wymaganych ról użytkowników. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Relacje "wiele do wielu" dla obiektów niestandardowych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1221)

Pola, listy wyboru i miary — informacje podstawowe

Aplikacja nie pozwala na zmianę nazw pól ani wartości list wyboru, których używa do prognozowania i tworzenia raportów. Jednak niektóre wstępnie sporządzone listy, takie jak listy na Stronach startowych, zawierają rekordy wybrane na podstawie wartości list wyboru. Aplikacja ustala, które rekordy mają znaleźć się

na standardowych listach, korzystając z wewnętrznego kodu, niezależnego od używanego języka. Można więc zmieniać nazwy wartości list wyboru oraz pól nie wpływając na działanie standardowych list.

UWAGA: W standardowej aplikacji Oracle CRM On Demand priorytet zadań jest określany na liście zadań strzałkami. Strzałka w górę wskazuje na priorytet "1 - wysoki", brak strzałki — priorytet "2 - średni", natomiast strzałka w dół — priorytet "3 - niski".

Jeśli domyślne wartości listy wyboru dla pola "Priorytet" rekordu działania zostaną zmienione, to strzałka może nie być wyświetlana w polu "Priorytet" na listach zadań.

Konfiguracje załączników - informacje

W zależności od typu rekordu, pliki mogą być dołączane do rekordów w następujący sposób:

- Za pośrednictwem pozycji powiązanej z załącznikami w rekordach nadrzędnych
- Za pośrednictwem pól załącznika

Konfigurowanie pozycji powiązanych z załącznikami — informacje

W odniesieniu do typów rekordów, które współpracują ze skonfigurowanymi wcześniej pozycjami powiązanymi z załącznikami, użytkownik może skonfigurować układy stron i role użytkownika, umożliwiając użytkownikom dołączenie wielu załączników do rekordu nadrzędnego. Każda pozycja załącznika może zawierać plik lub adres URL. Aby użytkownicy mogli dołączać pliki i adresy URL w taki sposób, układy stron i role użytkownika muszą zostać skonfigurowane w następujący sposób:

- W układzie strony typu rekordu nadrzędnego sekcja "Załączniki" musi być dostępna jako sekcja informacji powiązanych.
- Rola użytkownika musi zawierać potrzebne uprawnienia dotyczące typu rekordu załącznika.
- Profile dostępu związane z rolą użytkownika muszą mieć odpowiednio ustawiony dostęp do typu rekordu powiązanego z załącznikami w odniesieniu do typu rekordu nadrzędnego.

Więcej informacji dotyczących przystosowywania układów stron dostępnych jest pod hasłami [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168) i [Określanie układów stron dynamicznych](#) (zob. "Określanie dynamicznych układów stron" na stronie 1185). Więcej informacji na temat konfigurowania ról użytkownika i profili dostępu można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu](#) (na stronie 1223).

Wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami obsługują następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekty niestandardowe 01, 02 i 03
- Dealer
- Fundusz
- Zlecenie dotyczące funduszu

- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Członkostwo w programie
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Załączniki mogą być również powiązane z rekordami alertów i rekordami etapów sprzedaży.

UWAGA: Gdy użytkownik kasuje rekord nadrzędny, z którym załączniki powiązane są za pomocą skonfigurowanej wstępnie pozycji powiązanej z załącznikami, załączniki także są kasowane.

Administrator firmy może oglądać szczegóły załączników dodanych przy użyciu skonfigurowanej wstępnie pozycji powiązanej z załącznikami. Więcej informacji dostępnych jest pod hasłem [Zarządzanie załącznikami firmy](#) (zob. "[Zarządzanie załącznikami w swojej firmie](#)" na stronie 1632).

Konfigurowanie pól załącznika — informacje

Pola załącznika umożliwiają użytkownikowi dołączenie pojedynczego pliku do rekordu. Pola załącznika mogą być używane z następującymi typami rekordów:

- Obiekty niestandardowe 01, 02, 03, 04 i kolejne
- Raport z kontroli magazynowej
- Transakcja dotycząca próbki

Przedstawione poniżej typy rekordów obsługują również pola załączników. Wymienione typy rekordów mogą być jednak używane tylko jako pozycje powiązane, w sposób następujący:

- Załącznik do akredytacji

Typ rekordu "Załącznik do akredytacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Akredytacja".

- Załącznik do aplikacji

Typ rekordu "Załącznik do aplikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Aplikacja".

- Załącznik do certyfikacji

Typ rekordu "Załącznik do certyfikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Certyfikacja".

- Załącznik do kursu

Typ rekordu "Załącznik do kursu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Kurs".

- Załącznik do egzaminu

Typ rekordu "Załącznik do egzaminu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Egzamin".

■ Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe

Typ rekordu "Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Wniosek o fundusze marketingowe".

■ Załącznik do programu partnerskiego

Typ rekordu "Załącznik do programu partnerskiego" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Program partnerski".

■ Załącznik do polisy

Typ rekordu "Załącznik do polisy" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Polisa".

■ Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Typ rekordu "Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen".

UWAGA: W tych konfiguracjach powiązane rekordy i dołączone pliki nie są kasowane z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand, gdy usuwany jest rekord nadrzędny. W przypadku gdy na przykład użytkownik kasuje rekord zlecenia MDF, żadne powiązane rekordy załączników zlecenia MDF ani pliki dołączone do tych rekordów nie są kasowane z bazy danych.

Niektóre z tych typów rekordów są typowe dla danej branży lub dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w tym wydaniu aplikacji Oracle CRM On Demand.

W przypadku niektórych z tych typów rekordów, w aplikacji Oracle CRM On Demand pola załącznika są widoczne w standardowym układzie strony. Jeśli jest to wymagane, można umieścić pola załącznika w układach stron szczegółów dla wszystkich wymienionych typów rekordów. Istnieją trzy następujące pola załącznika:

- **Załącznik.** W polu tym, na stronie edycji rekordu, początkowo wyświetlana jest ikona spinacza. Po załadowaniu pliku na stronie szczegółów rekordu w polu tym wyświetlana jest nazwa i wielkość załączonego pliku. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", pozwalająca na usunięcie pliku. Aby użytkownicy mogli dołączać pliki do rekordów, pole to musi być widoczne w układzie strony. Pola załącznika nie można używać jako pola wyszukiwania, ponieważ nazwa i wielkość pliku znajdujące się w tym polu są wartościami wyliczonymi.
- **Załącznik: Nazwa pliku.** Jest to pole tylko do odczytu, do którego automatycznie wstawiana jest nazwa pliku załadowanego przez użytkownika. Pole "Załącznik: Nazwa pliku" może być używane jako pole wyszukiwania. Widoczność tego pola na stronie jest opcjonalna.
- **Załącznik: Rozmiar (w bajtach).** W polu tym wyświetlana jest wielkość załącznika. Widoczność tego pola na stronie jest opcjonalna.

Więcej informacji dotyczących konfigurowania układów stron jest dostępnych pod hasłami [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168) i [Określanie układów stron dynamicznych](#) (zob. "Określanie dynamicznych układów stron" na stronie 1185).

Konfigurowanie obiektów niestandardowych i pól załącznika — informacje

Typy rekordów obiektów niestandardowych można konfigurować na kilka sposobów, zgodnie z potrzebami biznesowymi firmy, a mianowicie:

- Typ rekordu obiektu niestandardowego można konfigurować jako powiązany typ rekordu innego typu rekordu. (Typy rekordów obiektów niestandardowych mogą być związane z większością głównych typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand jako typy powiązanych rekordów).

W takiej konfiguracji między rekordem nadrzędnym a typem rekordu powiązanego istnieje relacja "jeden do wielu". Gdy pola załącznika są widoczne dla powiązanego typu rekordu, konfiguracja ta umożliwia użytkownikom łączenie wielu załączników (po jednym dla każdego rekordu podrzędnego) z rekordem nadrzędnym.

Można na przykład dodać pola załącznika do strony szczegółów obiektu niestandardowego 04, a następnie zmienić nazwę tego obiektu na *Załącznik celu*. Można następnie udostępnić nowy typ rekordu załącznika celu jako sekcję informacji powiązanych związaną z typem rekordu celu.

- Można skonfigurować typy rekordów obiektów niestandardowych jako pozostające w relacjach "wiele do wielu" z innymi typami rekordów. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest pod hasłem [Relacje "wiele do wielu" dla obiektów niestandardowych — informacje](#) (zob. "Relacje "wiele do wielu" dla obiektów niestandardowych — informacje podstawowe" na stronie 1221).
- Typ rekordu obiektu niestandardowego można skonfigurować w taki sposób, aby mógł być używany jako typ rekordu załącznika i udostępnić go jako typ rekordu najwyższego poziomu z własną kartą, stroną startową, listami itd.

Dzięki takiej konfiguracji użytkownik może uzyskać dostęp do literatury interesującej dla dużej liczby użytkowników, a także pozwala ona wyszukiwać załączniki załadowane dla rekordów w przypadku typu rekordu niestandardowego załącznika.

Tak jak w przypadku każdego typu rekordu, należy się upewnić, że role użytkowników mają zdefiniowane odpowiednie poziomy dostępu i profile dostępu pozwalające im na pracę z tymi typami rekordów, które obsługują pola załącznika. Więcej informacji o konfigurowaniu ról użytkowników i profili dostępu znaleźć można pod hasłem [Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu](#) (na stronie 1223).

UWAGA: Jeśli typ rekordu obiektu niestandardowego jest skonfigurowany jako rekord powiązany innego typu rekordu, powiązane rekordy obiektów niestandardowych i dołączone pliki nie są kasowane z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand podczas kasowania rekordu nadrzędnego. W opisanym powyżej przykładzie, w którym niestandardowy typ rekordu *załącznika celu* jest połączony z typem rekordu celu, jeśli użytkownik kasuje nadrzędny rekord celu, powiązane z nim rekordy załączników celu oraz załączone pliki nie są kasowane z bazy danych.

Relacje "wiele do wielu" dla obiektów niestandardowych — informacje podstawowe

Domyślnie wszystkie relacje między niestandardowymi obiektami 01, 02, 03 i 04 a innymi typami rekordów są typu "wiele do wielu". W przypadku wszystkich innych typów rekordów "obiekt niestandardowy" (na przykład "Obiekt niestandardowy (04)") każda relacja między typem rekordu "obiekt niestandardowy" a dowolnym innym typem rekordów (w tym pozostałe typy rekordów "obiekt niestandardowy") jest domyślnie relacją "jeden do wielu".

Relacje "wiele do wielu" można tworzyć dla typów rekordów "obiekt niestandardowy", używając — jako tabeli przecięcia — innego typu rekordów "obiekt niestandardowy".

Przykład tworzenia relacji "wiele do wielu"

Firma posiada ośrodki konferencyjne, którymi zarządza. Ponadto wynajmuje innym firmom i klientom sale konferencyjne. Za pomocą jednego typu rekordów "obiekt niestandardowy" można śledzić informacje o zdarzeniach, a za pomocą innego — o salach używanych na poszczególne zdarzenia. Każda sala jest wykorzystywana dla wielu zdarzeń i każde ze zdarzeń może korzystać z więcej niż jednej sali. Dlatego między rekordami musi zachodzić relacja "wiele do wielu".

Do utworzenia relacji "wiele do wielu" można użyć trzeciego typu rekordów "obiekt niestandardowy" jako tabeli służącej do śledzenia informacji o rezerwacji poszczególnych sal lub o sesjach. Następnie można utworzyć relację "jeden do wielu" między salami i sesjami oraz relację "jeden do wielu" między zdarzeniami i sesjami, wskutek czego uzyskuje się relację "wiele do wielu" między salami i zdarzeniami.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak skonfigurować typy rekordów i relacje dla tego przykładu. Jako nowe typy rekordów zostaną użyte "Obiekt niestandardowy (04)", 05 i 06.

Jak skonfigurować relację "wiele do wielu"

- 1 Jeśli potrzebne typy obiektów niestandardowych nie są skonfigurowane dla firmy, zwrócić się do działu opieki nad klientem o ich skonfigurowanie.
- 2 Gdy dział opieki nad klientem to zrobi, zmienić nazwy typów rekordów "Obiekt niestandardowy (04)", "Obiekt niestandardowy (05)" i "Obiekt niestandardowy (06)" na — odpowiednio — "Sala", "Zdarzenie" i "Sesja".

Więcej informacji o zmienianiu nazw typów rekordów jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie typów rekordów](#) (zob. "[Zmienianie nazw typów rekordów](#)" na stronie 1212).

- 3 Dla każdej z ról użytkowników, która wymaga dostępu do nowego typu rekordów, ustawić wymagany poziom dostępu, wykonując krok 2 "Dostęp do typu rekordów" w kreatorze "Zarządzanie rolami". (Wymagany poziom dostępu ustalamy samodzielnie, na podstawie zakresu obowiązków użytkownika.)

Informacje o konfigurowaniu ról użytkowników są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

- 4 Dla każdej z ról użytkowników, która wymaga dostępu do nowych typów rekordów, skonfigurować profil dostępu odnoszący się do nowych typów rekordów.

Trzeba co najmniej:

- Dla nowego typu rekordów "Sala" nadać prawo dostępu "Wyświetlanie" do nowej sekcji powiązanych informacji "Sesja".
- Dla nowego typu rekordów "Zdarzenie" nadać prawo dostępu "Wyświetlanie" do nowej sekcji powiązanych informacji "Sesja".

Więcej informacji o konfigurowaniu profilu dostępu jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287).

- 5 Utworzyć nowe układy stron dla nowych typów rekordów:
 - W układzie strony szczegółów nowego typu rekordów "Sala" zawrzeć, jako sekcję powiązanych informacji, nowy typ rekordów "Sesja".

- W układzie strony szczegółów nowego typu rekordów "Zdarzenie" zawrzeć, jako sekcję powiązanych informacji, nowy typ rekordów "Sesja".

Więcej informacji o konfigurowaniu układów stron jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (zob. "[Dostosowywanie układów stron statycznych](#)" na stronie 1168).

- 6 Dla każdej z ról użytkowników, która wymaga dostępu do nowych typów rekordów, przydzielić utworzone układy stron (wykonując krok 6 w kreatorze "Zarządzanie rolami").

Informacje o konfigurowaniu ról użytkowników są dostępne pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (zob. "[Dodawanie ról](#)" na stronie 1296).

UWAGA: Poza wykonaniem zmian opisanych w powyższej procedurze, można także dostosować nowe typy rekordów tak samo, jak dostosowuje się inne typy rekordów. Więcej informacji o dostosowywaniu typów rekordów jest dostępnych pod hasłem [Strona "Typ rekordów - dostosowywanie aplikacji"](#) (zob. "[Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów](#)" na stronie 1138).

Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu

W tym temacie zawarte są informacje dotyczące zarządzania użytkownikami i kontroli dostępu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Należy się upewnić, że rola bieżącego użytkownika ma odpowiednie uprawnienia:
 - W celu konfigurowania użytkowników wymagane jest posiadanie roli z uprawnieniem "Zarządzanie użytkownikami i dostępem" lub uprawnieniem "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

UWAGA: Użytkownicy mający uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej" mogą konfigurować użytkowników jedynie w obrębie swojej własnej organizacji partnerskiej.
 - Aby można było konfigurować grupy, profile i role w ramach firmy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".
 - Aby można było konfigurować rejestry, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie rejestrami".
 - Aby można było konfigurować terytoria w ramach firmy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie terytoriami".
- Należy porównać liczbę licencji z liczbą użytkowników, którzy muszą być aktywni. Tylko aktywni użytkownicy mogą uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand. Łączna liczba aktywnych użytkowników nie może przekraczać liczby licencji posiadanych przez firmę. Więcej informacji na temat weryfikacji statusu licencji znajduje się pod hasłem [Weryfikowanie statusu licencji i aktywnych użytkowników](#) (na stronie 1110).
- Należy zapoznać się z podstawowymi informacjami na temat ról i profili dostępu. Więcej informacji znajduje się pod hasłami:
 - [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
 - [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
 - [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)

- [Poziomy dostęp do głównych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1265)
- [Poziomy dostęp do powiązanych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1266)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- Należy określić, jakie profile zostaną użyte do zarządzania dostępem do danych dla poszczególnych rejestrów, ról i zespołów.
- Należy określić, jakie role mają być przypisane poszczególnym użytkownikom i czyimi użytkownicy są podwładnymi. Jeśli organizacja wymaga zdefiniowania nowych ról w celu odzwierciedlenia zróżnicowanych obszarów prowadzenia działalności, należy takie role utworzyć.

Sumaryczna konfiguracja wszystkich użytkowników w ramach firmy określa istniejącą w jej ramach hierarchię służbową i wyznaczone normy sprzedaży.

Dla każdego użytkownika w ramach firmy należy określić rolę użytkownika. Rola ta i powiązany z nią profil dostępu określają możliwości uzyskania przez użytkownika dostępu do kart, funkcji i rekordów. Określają też, które układy stron są widoczne dla pracownika w czasie używania aplikacji.

Procedury zarządzania użytkownikami, profilami dostępu, rolami, rejestrami niestandardowymi i grupami można wyświetlić, klikając na poniższych tematach:

- [Konfigurowanie użytkowników](#) (na stronie 1226)
- [Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników](#) (na stronie 1238)
- [Konfigurowanie domyślnych rejestrów według typu rekordu dla użytkownika](#) (na stronie 1239)
- [Zmianie ID użytkownika](#) (na stronie 1239)
- [Resetowanie hasła użytkownika](#) (na stronie 1240)
- [Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika](#) (na stronie 1241)
- [Przeglądanie działań związanych z bezpieczeństwem użytkowników](#) (na stronie 1241)
- [Dodawanie pełnomocników użytkowników \(administrator\)](#) (na stronie 1243)
- [Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników](#) (na stronie 1244)
- [Dezaktywowanie użytkowników](#) (na stronie 1245)
- [Proces konfigurowania administratorów partnera \(administrator\)](#) (na stronie 1246)
- [Konfigurowanie użytkowników \(partnerzy\)](#) (na stronie 1247)
- [Zmianie ID użytkownika \(partnerzy\)](#) (na stronie 1249)
- [Resetowanie hasła użytkownika \(partnerzy\)](#) (na stronie 1250)
- [Dezaktywowanie użytkowników \(partnerzy\)](#) (na stronie 1251)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)
- [Proces konfigurowania rejestrów](#) (na stronie 1310)
- [Weryfikowanie konfiguracji rejestrów dla roli "Administrator"](#) (na stronie 1311)
- [Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów](#) (na stronie 1315)

- [Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów](#) (na stronie 1316)
- [Wiązanie użytkowników z rejestrami](#) (na stronie 1318)
- [Tworzenie profili dostępu do rejestrów](#) (na stronie 1321)
- [Włączanie rejestrów dla swojej firmy](#) (na stronie 1322)
- [Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników](#) (na stronie 1323)
- [Dodawanie rejestrów do układów strony "Szczegóły rekordu"](#) (na stronie 1326)
- [Przydzielanie rekordów do rejestrów](#) (na stronie 1327)
- [Konfigurowanie grup](#) (na stronie 1334)
- [Konfigurowanie terytoriów](#) (na stronie 1336)

WSKAZÓWKA: Warto rozważyć skonfigurowanie użytkowników testowych dla poszczególnych ról, a następnie uaktywnienie ich w celu sprawdzenia, czy konfiguracje są poprawne, zanim uaktywni się pozostali użytkownicy. Nie należy uaktywniać pozostałych użytkowników przed ukończeniem wszystkich czynności związanych z konfigurowaniem użytkowników, w tym tworzenia uprawnień dostępu, układu ról, hierarchii raportowania i udostępniania danych oraz wszelkich innych parametrów procesu biznesowego. Po zakończeniu testowania należy pamiętać o dezaktywowaniu użytkowników testowych.

Zarządzanie użytkownikami

Użytkownik to jednostka aplikacji Oracle CRM On Demand z możliwością interakcji z aplikacją Oracle CRM On Demand lub bez tej możliwości. Użytkownikiem może być na przykład pracownik firmy, partner lub aplikacja zewnętrzna. Użytkownicy mogą być aktywni lub nieaktywni. Aktywny użytkownik ma możliwość interakcji z aplikacją Oracle CRM On Demand, natomiast użytkownik nieaktywny nie ma tej możliwości. Aby mieć możliwość interakcji z aplikacją Oracle CRM On Demand, aktywny użytkownik musi być uwierzytelniony zgodnie z zasadami logowania i haseł ustanowionymi w firmie. Więcej informacji o zasadach logowania i hasłach znajduje się pod hasłem [Zasady logowania i hasła — informacje podstawowe](#) (zob. "[Założenia systemowe dot. logowania i haseł — informacje podstawowe](#)" na stronie 1110).

Do każdego użytkownika przypisana jest jedna rola. Ta sama rola może być przypisana do wielu użytkowników. Rola w aplikacji Oracle CRM On Demand jest podobna do funkcji pełnionej przez użytkownika w organizacji, takiej jak: specjalista ds. sprzedaży lub kierownik działu obsługi. Funkcja biznesowa w organizacji wiąże się z określonymi uprawnieniami i pozwoleniami, które są unikatowe dla danej funkcji. Podobnie, w kontekście aplikacji Oracle CRM On Demand, rola określa:

- Uprawnienia użytkownika do korzystania z funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand
- Zestaw poleceń przyznawanych użytkownikowi do pracy z informacjami chronionymi
- Ustawienia interfejsu użytkownika odpowiadające za wyświetlanie informacji

Więcej informacji o rolach znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290). Zarządzać użytkownikami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Konfigurowanie użytkowników](#) (na stronie 1226)
- [Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników](#) (na stronie 1238)
- [Zmianie ID użytkownika](#) (na stronie 1239)

- [Resetowanie hasła użytkownika](#) (na stronie 1240)
- [Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika](#) (na stronie 1241)
- [Przeglądanie działań związanych z bezpieczeństwem użytkowników](#) (na stronie 1241)
- [Dodawanie pełnomocników użytkowników \(administrator\)](#) (na stronie 1243)
- [Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników](#) (na stronie 1244)
- [Dezaktywowanie użytkowników](#) (na stronie 1245)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zarządzania użytkownikami są zawarte w następujących tematach:

- [Układy stron użytkowników — informacje podstawowe](#) (na stronie 1237)
- [Przekazywanie praw innym użytkownikom \(delegowanie\) — informacje podstawowe](#) (na stronie 1242)
- [Pola użytkownika](#) (na stronie 1228)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 110)
- [Przystosowywanie śledzenia kontroli](#) (na stronie 1182)

Konfigurowanie użytkowników

Podczas konfigurowania użytkownika należy zwrócić szczególną uwagę na ustawienia poniższych pól, ponieważ określają one prawa dostępu oraz możliwości wyświetlania treści i wykonywania działań przez użytkownika:

■ Status

Konfigurując użytkownika, można od razu zezwolić mu na dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand, ustawiając jego status na wartość "Aktywny" i włączając opcję wysłania użytkownikowi przez aplikację Oracle CRM On Demand koniecznych danych logowania po zapisaniu rekordu użytkownika. Należy w tym celu wybrać odpowiednią opcję w rekordzie użytkownika.

Jeśli natomiast użytkownik ma otrzymać prawo dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand w późniejszym czasie, należy skonfigurować rekord użytkownika i ustawić jego status na wartość "Nieaktywny". W razie potrzeby umożliwienia użytkownikowi dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand należy zmienić jego status na "Aktywny" i użyć funkcji resetowania hasła w celu wysłania użytkownikowi wiadomości e-mail z koniecznymi danymi logowania.

■ Przełożony

Struktura zależności służbowych określa, do których rekordów może mieć dostęp menedżer. Określa ona także, czyje dane będą zawarte w obliczeniach do prognoz oraz w raportach dla menedżerów i kierowników.

WSKAZÓWKĄ: Należy najpierw wprowadzić użytkowników, którzy będą znajdowali się na szczycie hierarchii raportowania.

■ Rola

Rola użytkownika określa jego dostęp do zakładek, funkcji, rekordów i układów stron.

UWAGA: Istnieje możliwość zaimportowania rekordów użytkownika za pomocą asystenta importu. Więcej informacji dotyczących tej opcji można znaleźć pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420).

Dane logowania dla nowych użytkowników — informacje podstawowe

W celu zalogowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand nowy użytkownik musi mieć tymczasowy adres URL aplikacji Oracle CRM On Demand oraz tymczasowe hasło. Polecenie wysłania użytkownikowi przez aplikację Oracle CRM On Demand danych logowania można wydać podczas tworzenia konta użytkownika lub później, w następujący sposób:

- Aby przesłać dane logowania w momencie skonfigurowania konta użytkownika, należy zaznaczyć pole wyboru wiadomości e-mail w rekordzie użytkownika przed zapisaniem rekordu po raz pierwszy.

W zależności od tego, czy do utworzenia rekordu użytkownika użyto przycisku "Szybkie dodawanie" czy "Dodaj użytkownika", nazwy pola wyboru wiadomości e-mail są następujące:

- Pole wyboru "E-mail" na stronie "Szybkie dodawanie"
- Pole wyboru "Gdy naciśnę przycisk "Zapisz", wyślij hasło tymczasowe pocztą e-mail" na stronie "Edycja użytkownika"

Należy pamiętać, że pole wyboru trzeba zaznaczyć przed zapisaniem rekordu po raz pierwszy, jeśli informacje mają zostać przesłane do użytkownika natychmiast. Dane logowania są przesyłane do użytkownika w wiadomości e-mail, w dwóch częściach:

- Jedna wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL.
 - Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło i szczegóły ID użytkownika służącego do logowania.
- Jeśli dane logowania mają zostać wysłane do użytkownika później, podczas tworzenia rekordu użytkownika nie należy zaznaczać pola wyboru wiadomości e-mail.
- Aby później wysłać użytkownikowi dane logowania, można wydać aplikacji Oracle CRM On Demand polecenie przesłania tych informacji, naciskając przycisk "Resetuj hasło" w rekordzie użytkownika. Dane logowania zostają wtedy przesłane do użytkownika w wiadomości e-mail, w dwóch częściach:
- Jedna wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL.
 - Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło.

W tym przypadku wiadomość e-mail nie zawiera szczegółów ID logowania użytkownika.

Kasowanie użytkowników — informacje podstawowe

Użytkownicy nie mogą być kasowani. Jeśli pracownik opuści firmę, to należy zmienić status tego użytkownika na "Nieaktywny".

Przed rozpoczęciem. Aby można było konfigurować role w firmie, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak skonfigurować użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Aby dodać nowego użytkownika, należy kliknąć na łączu "Nowy użytkownik".
 - Aby szybko dodać kilku użytkowników, należy kliknąć na łączu "Szybkie dodawanie".

Czynność ta spowoduje otwarcie strony "Szybkie dodawanie", na której należy podać wymagane informacje oddzielnie dla każdego z użytkowników. Nie będzie możliwe na przykład określenie hierarchii raportowania.

UWAGA: Nie można użyć metody szybkiego dodawania, jeśli wcześniej zdefiniowano inne wymagane pola użytkownika niż te znajdujące się na stronie "Szybkie dodawanie".

Po wprowadzeniu informacji w oknie "Szybkie dodawanie", należy kliknąć na łączu "Zapisz". Spowoduje to przejście na stronę "Lista użytkowników".

 - Aby edytować informacje o użytkowniku, należy kliknąć na nazwisku użytkownika i wybrać przycisk "Edytuj" na stronie "Szczegóły użytkownika".
- 5 Uzupełnić informacje na stronie "Edytowanie użytkownika". Więcej informacji można znaleźć w temacie [Pola użytkownika](#) (na stronie 1228).
- 6 Zapisać rekord.

WSKAZÓWKA: Można ograniczyć liczbę wyświetlanych rekordów użytkownika poprzez utworzenie list filtrowanych. Instrukcje dotyczące tego zagadnienia znajdują się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Jak utworzyć filtrowane listy dla użytkowników

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" wybrać opcję z listy rozwijanej.

Pola użytkownika

Podczas konfigurowania użytkownika należy zwrócić szczególną uwagę na następujące trzy pola:

- Status
- Przełożony
- Rola

Wpisy w tych polach decydują o tym, do czego użytkownik może uzyskać dostęp, co może oglądać i co może robić.

W tej tabeli opisano niektóre pola dotyczące użytkowników. Wszystkie pola wymienione w tej tabeli może zobaczyć tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem". Niektóre pola są tylko do odczytu. Ponadto wyświetlane pola mogą się różnić w zależności od tego, czy strona "Szczegóły użytkownika" została wyświetlona z poziomu strony "Lista użytkowników" czy po przejściu do szczegółów z poziomu nazwy użytkownika w rekordzie. Te różnice są spowodowane tym, że każda z tych stron szczegółów jest oparta na innym układzie strony. Więcej informacji o układach stron użytkowników znajduje się pod hasłem [Układy stron użytkowników — informacje podstawowe](#) (na stronie 1237).

Pole	Opis
Sekcja "Użytkownik - informacje kluczowe"	
Status	Status sygnalizuje, czy użytkownik jest aktywny czy nieaktywny. Informacje dotyczące procedury konfigurowania haseł i aktywowania użytkowników znajdują się pod hasłami Konfigurowanie użytkowników (na stronie 1226) i Resetowanie wszystkich haseł (na stronie 1121). UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie jest dozwolone kasowanie użytkowników. Jeśli pracownik odejdzie z firmy, należy zmienić jego status na "Nieaktywne".
Przełożony	Przełożony użytkownika. Każdy użytkownik musi podlegać jakimkolwiek przełożonemu ze względu na wymagania dotyczące tworzenia raportów i prognoz.
Organizacja partnerska	Nazwa organizacji partnerskiej, do której należy użytkownik. To pole jest wypełniane tylko dla użytkowników, którzy są członkami organizacji partnerskiej. UWAGA: Użytkownicy, którzy są członkami organizacji partnerskiej, a ich rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej", mogą dodawać innych członków swojej organizacji partnerskiej jako użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli rola użytkownika zezwala na konfigurowanie użytkowników należących do organizacji partnerskiej, pole jest tylko do odczytu.
Rola	Rola przypisana do użytkownika. Więcej informacji o rolach znajduje się pod hasłem Zarządzanie rolami (na stronie 1290).
Grupa główna	Grupa, do której został dodany ten użytkownik. Tylko do odczytu.

Domyślny rejestr dla analiz	(Opcjonalne) Rejestr użytkownika lub rejestr niestandardowy wyświetlany użytkownikowi domyślnie w selektorze rejestrów na stronie startowej "Raporty" lub na stronie startowej "Pulpity informacyjne". To ustawienie w rekordzie użytkownika nie ogranicza jego dostępu do danych, ponieważ można wybrać inny rejestr przy użyciu selektora rejestrów.
Domyślny rejestr	(Opcjonalne) Rejestr użytkownika lub rejestr niestandardowy wyświetlany użytkownikowi domyślnie w selektorze rejestrów podczas pracy w obszarze innym niż karta "Raporty". To ustawienie w rekordzie użytkownika nie ogranicza jego dostępu do rekordów, ponieważ można wybrać inny rejestr przy użyciu selektora rejestrów.
Sekcja "Użytkownik - informacje szczegółowe"	
Alias	<p>Krótki identyfikator użytkownika, na przykład preferowane imię użytkownika lub jego pseudonim.</p> <p>Jeśli użytkownicy są dodawani przez stronę "Szybkie dodawanie", wszystkie znaki znajdujące się przed znakiem @ w adresie e-mail stają się aliasem.</p>
ID użytkownika	<p>Unikatowy identyfikator użytkownika w systemie służący do logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand.</p> <p>ID użytkownika może zawierać maksymalnie 50 znaków. Tekst ID użytkownika nie może zawierać spacji ani następujących znaków specjalnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gwiazdka (*) ■ Ukośnik wsteczny (\) ■ Znak numeru (#) ■ Znak zapytania (?) ■ Ukośnik (/) ■ Tylda (~)
E-mail	<p>Pełny adres e-mail użytkownika, na przykład uzytkownik@firma.com. Tylko użytkownikom mającym poprawny adres e-mail można przyznać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand.</p> <p>Adres e-mail może zawierać maksymalnie 100 znaków.</p>

ID logowania użytkownika	Pole tylko do odczytu. Ta wartość stanowi połączenie ID logowania firmy oraz ID użytkownika. To unikatowy identyfikator użytkownika w systemie, na podstawie którego będzie się on logować do aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa - preferencje	
Nigdy nie dzwonić	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik nie będzie otrzymywać połączeń telefonicznych z aplikacji Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać poczty	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik nie będzie otrzymywać listów i prospektów z aplikacji Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik nie będzie otrzymywać wiadomości e-mail z aplikacji Oracle CRM On Demand Marketing.
Zawsze wysyłaj alerty krytyczne	<p>Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik będzie otrzymywać z aplikacji Oracle CRM On Demand wiadomości e-mail zawierające ważne informacje. Wiadomości te obejmują:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Krytyczne informacje o aktualizacjach produktów i zmianach usług dotyczące aplikacji Oracle CRM On Demand oraz powiązanych produktów ■ Instrukcje i harmonogramy wprowadzania nowych wersji ■ Komunikaty o wysokim priorytecie lub dotyczące nagłych wypadków, stanowiące uzupełnienie zwykłych procesów asysty (np. w sytuacji awarii sprzętu) <p>Tylko administratorzy firmy mogą aktualizować to pole wyboru dla użytkowników. Pole jest automatycznie zaznaczone w przypadku głównych osób kontaktowych.</p> <p>UWAGA: To pole wyboru nie służy do określania, którzy użytkownicy otrzymują alerty systemowe wysyłane przez Oracle CRM On Demand Customer Care, takie jak przypomnienia o zbliżającej się zaplanowanej konserwacji.</p>
Sekcja "Użytkownik - informacje geograficzne"	

Język, ustawienia narodowe, waluta, strefa czasowa	Jeśli w tych polach nie zostaną ustawione żadne wartości, będą używane wartości domyślne skonfigurowane dla firmy. Wartości mogą zostać zmienione dla danego użytkownika. Użytkownicy także mogą zastąpić te ustawienia, gdy edytują swoje preferencje osobiste.
Użytkownik - informacje dot. zabezpieczeń	
Raportowane obszary zainteresowań	To ustawienie służy do definiowania widoczności rekordów obszaru zainteresowań w czasie rzeczywistym w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Jeśli w tym polu nie zostanie ustawiona żadna wartość, zostanie użyta wartość domyślna skonfigurowana dla firmy. Wartość może zostać zmieniona dla danego użytkownika. Użytkownicy także mogą zastąpić to ustawienie, gdy edytują swoje preferencje osobiste.
Historyczne obszary zainteresowań	<p>To ustawienie służy do definiowania widoczności rekordów historycznego obszaru zainteresowań w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Dozwolone wartości: "Widoczność dla kierownika", "Widoczność dla zespołu" i "Widoczność pełna". Jeśli w tym polu nie zostanie ustawiona żadna wartość, będzie używana wartość domyślna skonfigurowana dla firmy. Wartość może zostać zmieniona dla danego użytkownika. Użytkownicy także mogą zastąpić to ustawienie, gdy edytują swoje preferencje osobiste. Dozwolone wartości są następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Widoczność dla kierownika. Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie danych, których jest właścicielem oraz danych, których właścicielami są jego podwładni. ■ Widoczność dla zespołu. Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie danych, których jest właścicielem oraz danych współużytkowanych w ramach zespołów. ■ Widoczność pełna. Umożliwia wyświetlanie danych własnych i współużytkowanych przez użytkownika oraz danych posiadanych i współużytkowanych przez podwładnych użytkownika.
Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli	To ustawienie służy do określania, czy w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand będzie używane ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy". Ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" określa, czy rola użytkownika ma prawo do

	wyświetlania wszystkich rekordów danego obiektu (na przykład rekordów podmiotu, możliwości i osoby kontaktowej itp.) w aplikacji Oracle CRM On Demand. Ustawienie to definiuje się na stronie dotyczącej dostępu do typów rekordów w kreatorze "Zarządzanie rolami". Jeśli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" jest włączone w dowolnym obiekcie dla roli danego użytkownika, to użytkownik może również wyświetlać wszystkie rekordy tego konkretnego obiektu w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand.
Unikatowy ID zewnętrzny	Wartość pochodząca z systemu zewnętrznego, która identyfikuje odpowiedni rekord użytkownika w systemie zewnętrznym.
ID integracji	Wartość pochodząca z systemu zewnętrznego, pomocna przy identyfikacji wszelkich powiązań między użytkownikiem i zintegrowanymi danymi.
ID zewnętrzny do jednokrotnego logowania	<p>Jeśli dana firma została skonfigurowana do korzystania z opcji "Jednokrotne logowanie", administrator firmy może wykorzystać to pole przy odwzorowywaniu użytkowników z aplikacji Oracle CRM On Demand na system zewnętrzny, zamiast używać pola "ID logowania użytkownika".</p> <p>Gdy użytkownicy przeglądają swoje profile osobiste, pole to jest polem tylko do odczytu.</p>
Typ uwierzytelniania	<p>Określa sposób logowania się użytkowników do aplikacji Oracle CRM On Demand.</p> <p>Jeśli typ uwierzytelniania na poziomie firmy jest inny niż "ID użytk./hasło lub jednokrotne logowanie", pole to jest polem tylko do odczytu w rekordzie użytkownika. Jeśli typ uwierzytelniania na poziomie firmy to "ID użytk./hasło lub jednokrotne logowanie", administrator firmy może wybrać wartość lub pozostawić to pole w rekordzie użytkownika jako puste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tylko ID użytk./hasło. Wybór tej wartości oznacza, że użytkownik musi się logować przy użyciu ID logowania użytkownika i hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand. ■ Tylko jednokrotne logowanie. Wybór tej wartości oznacza, że użytkownik musi się logować z wykorzystaniem używanego w firmie mechanizmu jednokrotnego logowania. Nie można się zalogować przy użyciu ID logowania użytkownika i hasła do aplikacji

	<p>Oracle CRM On Demand.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ID użytk./hasło lub jednokrotne logowanie. Wybór tej wartości oznacza, że użytkownik może się logować przy użyciu ID logowania użytkownika i hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand lub z wykorzystaniem używanego w firmie mechanizmu jednokrotnego logowania. ■ Puste. Jeśli to pole w profilu użytkownika jest puste, stosuje się typ uwierzytelniania zgodny z konfiguracją na poziomie firmy. <p>Gdy użytkownicy przeglądają swoje profile osobiste, pole to jest polem tylko do odczytu.</p> <p>Więcej informacji o konfiguracji typu uwierzytelniania na poziomie firmy znajduje się pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych (na stronie 1097).</p>
Sekcja "Ustawienia komunikacji"	
Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie	To pole wyboru jest przeznaczone dla użytkowników, którzy mają skonfigurowany system Oracle Contact On Demand. System Oracle Contact On Demand sprawia, że numery telefonu są wyświetlane na stronach "Lista" i "Szczegóły" jako łącza, które można klikać. Jeśli zostało zaznaczone pole wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie", po kliknięciu łącza z numerem telefonu przed zatelefonowaniem przez system telefonii Oracle Contact On Demand zostanie wyświetlone okno wybierania numeru przez klikanie.
Wyświetlanie skrzynki odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu wybrać wartość określającą okres wyświetlania działań w skrzynce odbiorczej strony startowej "Komunikacja", na przykład "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Im krótszy okres, tym mniejsza liczba wyświetlanych działań komunikacji. Wybranie z menu opcji "Wszystko" lub pozostawienie pustego menu spowoduje wyświetlenie na stronie "Komunikacja" wszystkich działań komunikacji. Aby wprowadzić zmianę tego ustawienia, użytkownik musi się wylogować i ponownie zalogować.
Wyświetlanie ostatnio ukończonych działań na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu wybrać wartość określającą okres wyświetlania działań na stronie startowej "Komunikacja", na przykład "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Im krótsze ramy czasowe,

	tym mniejsza liczba wyświetlanych działań komunikacji. Wybranie z menu opcji "Wszystko" lub pozostawienie pustego menu spowoduje wyświetlenie wszystkich działań na stronie "Komunikacja". Aby wprowadzić zmianę tego ustawienia, użytkownik musi się wylogować i ponownie zalogować.
Sekcja "Informacje dodatkowe"	
Nazwa motywu	<p>Jeśli w tym polu nie zostanie ustawiona żadna wartość, zostanie użyty ustawiony motyw domyślny firmy. Administrator może zastąpić to ustawienie domyślne, klikając na liście rozwijanej "Nazwa motywu" i wybierając wymagany motyw dla użytkownika. Użytkownicy także mogą zastąpić to ustawienie, gdy edytują swoje preferencje osobiste.</p> <p>UWAGA: Motywy nie mają wpływu na działanie aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli rola użytkownika zawiera odpowiednie uprawnienie, może on tworzyć nowe motywy zgodnie z wymaganiami firmy. Więcej informacji o motywach znajduje się pod hasłem Tworzenie nowych motywów (na stronie 1208).</p>
Domyślny typ szukanego rekordu	Typ rekordu wyświetlany na liście wyboru wyszukiwania na pasku czynności po zalogowaniu się użytkownika do aplikacji Oracle CRM On Demand.
Wyświetlaj stronę powitalną po zalogowaniu	<p>Aby strona powitalna nie była wyświetlana za każdym razem, gdy użytkownik zaloguje się do aplikacji Oracle CRM On Demand, należy wyczyścić to pole wyboru.</p> <p>UWAGA: Użytkownicy mogą także wyczyścić to pole na stronie powitalnej po zalogowaniu się po raz pierwszy.</p>
Włącz synchronizację osób kontaktowych zespołu	To pole decyduje o tym, czy działanie aplikacji Oracle PIM Sync On Demand obejmuje synchronizację osób kontaktowych należących do użytkownika oraz wszystkich osób kontaktowych, do których ma on dostęp za pośrednictwem zespołów ds. osób kontaktowych. Wybór tej opcji zapobiega tworzeniu duplikatów, ponieważ dane każdego członka zespołu są synchronizowane z tym samym rekordem osoby kontaktowej w Oracle CRM On Demand.
Limit zatwierdzania funduszy	To pole jest przeznaczone dla użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition

	<p>i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Limit kwoty, którą dany użytkownik może zatwierdzać na pojedynczy wniosek o fundusz, gdy zmienia jego status na "Roszczenie zatwierdzone". Próba przekroczenia tego limitu przez użytkownika powoduje wyświetlenie komunikatu o błędzie i uniemożliwia zatwierdzenie wniosku o fundusz przez aplikację Oracle CRM On Demand.</p>
Włącz animację	To pole decyduje o tym, czy uwagi wyświetlane w centrum wiadomości i na stronach szczegółów rekordu są animowane.
Tryb podglądu rekordów	<p>Tryb podglądu rekordów użytkownika. Zależnie od wybranego ustawienia okno podglądu może być otwierane, gdy zostanie wskazane kursorem łącze do rekordu lub gdy użytkownik kliknie na ikonie podglądu wyświetlanej po wskazaniu kursorem łącza do rekordu. W oknie podglądu jest pokazana pierwsza sekcja strony "Szczegóły" rekordu. Ponadto istnieje możliwość wyłączenia funkcji podglądu rekordów przez wybranie w tym polu opcji "Wyłączone".</p> <p>Ustawienie podglądu rekordów można określić na poziomie całej firmy lub na poziomie użytkownika. Ustawienie na poziomie użytkownika zastępuje ustawienie domyślne firmy. Jeśli to pole jest puste, obowiązuje domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy. Użytkownicy mogą zmienić to ustawienie, gdy edytują swoje preferencje osobiste.</p>
Pasek łączy bezpośrednich	<p>Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik widzi łącza do sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów w dolnej części okna przeglądarki. Te łącza umożliwiają bezpośrednie przejście do sekcji informacji powiązanych bez konieczności przewijania strony w dół.</p> <p>Ustawienie paska łączy bezpośrednich można określić na poziomie całej firmy lub na poziomie użytkownika. Ustawienie na poziomie użytkownika zastępuje ustawienie domyślne firmy. Jeśli to pole jest puste, obowiązuje domyślne ustawienie paska łączy bezpośrednich firmy. Użytkownicy mogą zmienić to ustawienie, gdy edytują swoje preferencje osobiste.</p>

UWAGA: Użytkownicy z odpowiednimi uprawnieniami (zwykle administrator firmy) mogą wyznaczyć pełnomocników innych użytkowników. Użytkownicy mogą też wyznaczyć pełnomocników dla siebie. Więcej informacji o dodawaniu pełnomocników znajduje się pod hasłem [Przekazywanie praw innym użytkownikom](#)

(delegowanie) — informacje podstawowe (na stronie 1242) i Dodawanie pełnomocników użytkowników (administrator) (na stronie 1243).

Układy stron użytkowników — informacje podstawowe

W Oracle CRM On Demand można definiować różne układy stron odpowiadające różnym widokom szczegółów użytkowników.

Ze strony "Użytkownik - dostosowywanie aplikacji" są dostępne następujące układy stron użytkowników:

- **Użytkownik.** Używany dla strony szczegółów użytkownika wyświetlanej podczas drażenia nazwy użytkownika z poziomu rekordu bądź z listy "Ostatnio wyświetlane" lub "Ulubione".
- **Administrowanie użytkownikami.** Używany dla strony szczegółów użytkownika wyświetlanej z listy użytkowników dostępnej ze strony "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu". Układ ten jest widoczny tylko dla administratorów firmy.
- **Właściciel użytkownika.** Używany dla strony szczegółów osobistych wywoływanej za pomocą łącza "Moja konfiguracja". Układ ten jest widoczny tylko dla zalogowanego użytkownika i dla administratorów.
- **Administrowanie partnerem.** Używany dla strony szczegółów użytkownika, która wyświetlana jest gdy użytkownicy partnera uzyskują dostęp do strony "Szczegóły użytkownika", klikając na łączu "Samodzielna administracja przez partnera". Dostęp do łącza "Samodzielna administracja przez partnera" mają wyłącznie użytkownicy partnera z uprawnieniem "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

Użytkownicy mogą decydować o układzie powiązanych informacji wyświetlanych na stronach "Szczegóły" opartych na układzie "Administrowanie użytkownikami" lub "Właściciel użytkownika", lecz nie mogą tego zrobić dla stron opartych na układzie "Użytkownik". Użytkownicy mogą modyfikować układ, wywołując kolejno: "Moja konfiguracja", "Układ osobisty" i "Administrowanie użytkownikami - układ". "Moja konfiguracja", "Układ osobisty" i "Układ profilu osobistego" (zob. [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 683)).

Na stronach opartych na układzie "Użytkownik" nie ma łącza "Edytuj układ"; łącze to występuje na stronach opartych na układach "Administrowanie użytkownikami" i "Właściciel użytkownika".

Osobne układy stron użytkowników są przydatne, jeśli w niektórych polach użytkownika występują dane prywatne. Pola takie nie powinny być wyświetlane, gdy jakiś użytkownik draży nazwę użytkownika z poziomu rekordu. Dlatego pola prywatne można uczynić widocznymi w układzie strony "Właściciel użytkownika" i "Administrowanie użytkownikami", lecz nie w układzie "Użytkownik".

Układy stron są przydzielane do konkretnych ról. Przydzielając odpowiednie układy strony do roli, uzyskuje się pewność, że użytkownicy mający nadaną konkretną rolę nie zobaczą pól, których nie powinni widzieć.

Poniżej są zamieszczone przykłady typów pól dla konkretnych ról, które to pola powinny być śledzone jako prywatne:

- Wewnętrzny przedstawiciel handlowy
 - Liczba zakwalifikowanych namiarów, które nie zostały odrzucone
 - Liczba namiarów, z którymi się skontaktowano w poszczególnych miesiącach
- Przedst. handlowy pracujący u klienta
 - Koszt przekształcenia namiaru w klienta
- Kierownik marketingu

- Efektywność kampanii (kwota wydatków w porównaniu z kwotą przychodu)
- Kierownik sprzedaży regionalnej
 - Liczba klientów utraconych w poszczególnych kwartałach
 - Wielkość strumienia przychodów utraconych na rzecz regionalnych konkurentów

Oddzielne układy stron są również przydatne, gdy niektóre pola powinny być dla określonych użytkowników polami tylko do odczytu. W takim przypadku pola te ustawia się jako pola tylko do odczytu w układzie strony "Właściciel użytkownika" dla ról użytkownika, które mają nie mieć możliwości edycji tych pól.

Więcej informacji o tworzeniu układów stron jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168). Informacje o konfigurowaniu ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników

Jeśli przedstawiciele handlowi używają do zarządzania swoimi prognozami aplikacji Oracle CRM On Demand, to trzeba skonfigurować ich normy. Przedstawiciele handlowi mogą sami skonfigurować swoje normy, a można to także — będąc administratorem — zrobić dla nich.

Poniżej przedstawiono procedurę konfigurowania norm użytkownika przez administratora.

Jak skonfigurować normy użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, dla którego będą konfigurowane normy.
- 5 Na stronie szczegółów użytkownika przejść do sekcji "Normy" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk "Nowa norma".
 - Kliknąć na łączu "Edytuj" normy, która ma zostać zmodyfikowana.
- 6 Wypełnić pola na stronie "Edycja normy".
 - Aby rozłożyć równomiernie normy na cały rok obrotowy, należy wpisać kwotę w polu "Norma łączna", po czym nacisnąć przycisk "Rozkład".
 - Aby zsumować normy miesięczne, wpisać kwotę dla każdego miesiąca, po czym nacisnąć przycisk "Suma".
- 7 Zapisać rekord.

Konfigurowanie domyślnych rejestrów według typu rekordu dla użytkownika

Dla każdego typu rekordu można określić, który rejestr w selektorze rejestrów będzie domyślnie widoczny dla użytkownika. To ustawienie w rekordzie użytkownika nie ogranicza jego dostępu do rekordów, ponieważ może on wybrać w selektorze rejestrów inny rejestr.

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania domyślnych dla danego użytkownika rejestrów według typu rekordów.

Jak skonfigurować domyślne rejestry według typu rekordu dla danego użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, dla którego będą konfigurowane domyślne rejestry.
- 5 Na stronie szczegółów użytkownika przejść do sekcji "Domyślny rejestr według typu rekordu" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - a Aby dodać domyślny rejestr do typu rekordu, nacisnąć przycisk "Nowy".
 - b Kliknąć na łączu "Edytuj" domyślnego rejestru, który ma być zmieniony.
- 6 Na stronie "Dodawanie domyślnych rejestrów według typu rekordu" wybrać typ rekordu i ustawienia rejestru.
- 7 Zapisać dokonane zmiany.

Zmienianie ID użytkownika

Można zmienić ID użytkownika.

ID użytkownika może zawierać maksymalnie 50 znaków. Tekst ID użytkownika nie może zawierać spacji ani następujących znaków specjalnych:

- Gwiazdka (*)
- Ukośnik wsteczny (\)
- Znak numeru (#)
- Znak zapytania (?)
- Ukośnik (/)

■ Tylda (~)

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem". Zamierzając zezwolić użytkownikom na zmianę swoich adresów e-mail lub identyfikatorów użytkownika, trzeba skonfigurować funkcję "Kontrola logowania i haseł". Odpowiednie instrukcje są dostępne pod hasłem [Definiowanie firmowych założeń systemowych dotyczących haseł](#) (zob. "Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie" na stronie 1112).

Jak zmienić ID użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika.
- 5 Na stronie "Szczegóły użytkownika" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 6 Na stronie "Edycja użytkownika" zmodyfikować zawartość pola "ID użytkownika".
- 7 Zapisać rekord.
- 8 Nacisnąć przycisk "Resetuj hasło" dostępny na pasku tytułu. Użytkownik otrzyma dwie wiadomości e-mail:
 - Wiadomość z tymczasowym hasłem ważnym przez trzy dni.
 - Wiadomość z tymczasowym adresem URL aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik może się zalogować za pomocą tymczasowego hasła i utworzyć nowe hasło.

Resetowanie hasła użytkownika

W Oracle CRM On Demand użytkownicy muszą dostarczyć odpowiedzi na co najmniej dwa pytania zabezpieczające. Pytania te i odpowiedzi mogą zostać użyte później, gdy użytkownik zapomni lub utraci hasło. Jeśli użytkownik nie pamięta swoich pytań zabezpieczających lub jeśli został zablokowany, a potrzebuje natychmiastowego dostępu, to można zresetować hasło użytkownika.

UWAGA: Skutek tej procedury jest taki sam, jak w przypadku zaznaczenia pola wyboru "Gdy nacisnę przycisk "Zapisz", wyślij pocztą e-mail tymczasowe hasło" na stronie "Edycja użytkownika". Przed wysłaniem tymczasowego hasła trzeba skonfigurować rolę użytkownika i powiązane informacje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak zresetować hasło użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, którego hasło będzie resetowane.
- 5 Na stronie szczegółów użytkownika nacisnąć znajdujący się na pasku tytułu przycisk "Resetuj hasło".
Istniejące hasło użytkownika zostaje zastąpione nowym, tymczasowym hasłem. Nowe, tymczasowe hasło jest wysyłane pocztą elektroniczną do użytkownika.

UWAGA: To zdarzenie jest rejestrowane w sekcji "Historia logowania" strony szczegółów użytkownika.

Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika

Można przejrzeć historię logowania każdego z użytkowników ze swojej firmy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak przejrzeć działania związane z logowaniem użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, którego działania logowania mają zostać wyświetlone.
- 5 Przewinąć wyświetloną stronę do sekcji "Historia logowania".

Przeglądanie działań związanych z bezpieczeństwem użytkowników

W sekcji rekordu użytkownika dotyczącej informacji związanych z kontrolą pobierane są szczegóły działań związanych z bezpieczeństwem. Stanowią je na przykład informacje o tym, kiedy hasło użytkownika zostało pierwotnie ustawione i kiedy zostało zresetowane.

UWAGA: Można także konfigurować śledzenie kontroli na poziomie pól w odniesieniu do rekordów użytkownika. Więcej informacji o dostosowywaniu śledzenia kontroli dotyczącego typów rekordów znajduje się pod hasłem [Dostosowywanie śledzenia kontroli](#) (zob. "[Przystosowywanie śledzenia kontroli](#)" na stronie 1182). Można także przeglądać informacje o śledzeniu kontroli dotyczące użytkowników w ramach głównego śledzenia kontroli. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przeglądanie zmian śledzenia kontroli za pomocą](#)

głównego śledzenia kontroli (zob. ["Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli"](#) na stronie 1130).

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak dokonywać przeglądu działań związanych z bezpieczeństwem użytkowników

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" wybranego użytkownika.
- 5 Przejść do sekcji kontroli, aby przejrzeć szczegóły rekordu użytkownika dotyczące działań związanych z bezpieczeństwem.

Przekazywanie praw innym użytkownikom (delegowanie) — informacje podstawowe

Jeśli funkcja delegowania użytkowników jest włączona, użytkownicy mogą przekazywać prawa własności swoich rekordów innym użytkownikom. Ponadto użytkownicy mający odpowiednie uprawnienia (zazwyczaj administrator firmy) mogą ustanowić pełnomocników innych użytkowników. Funkcja delegowania użytkowników jest konfigurowana za pomocą następujących pól wyboru dostępnych na stronie "Profil firmy":

- Włączona widoczność dla kierownika
- Wyświetl selektor rejestrów

Aby funkcja delegowania użytkowników działała, oba te pola wyboru muszą być zaznaczone. Ponadto w układach stron dla ról użytkownika lub administratora musi być dostępna sekcja powiązanych informacji "Delegowani użytkownicy", jak następuje:

- Aby zezwolić użytkownikowi na ustanawianie pełnomocników, sekcja powiązanych informacji "Delegowani użytkownicy" musi być dostępna w układzie strony "Właściciel użytkownika" dla roli użytkownika.
- Aby zezwolić administratorom na ustanawianie pełnomocników innych użytkowników, sekcja powiązanych informacji "Delegowani użytkownicy" musi być dostępna w układzie strony "Administrowanie użytkownikami" dla roli administratora.

Podczas wyznaczania delegowanych użytkowników należy pamiętać, że:

- Pole "Rola delegowanego użytkownika" nie jest w żaden sposób powiązane z rolą użytkownika ani z prawem dostępu do danych. Jest to lista wyboru, którą administrator firmy może zdefiniować w celu klasyfikowania delegowanych użytkowników. Ta lista wyboru nie ma żadnych wartości domyślnych. Jeśli trzeba, administrator firmy może tę listę dostosować, korzystając ze strony konfiguracji pól delegowanych użytkowników. Więcej informacji o dostosowywaniu list wyboru jest dostępnych pod hasłem [Zmianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165).

- Delegowani użytkownicy uzyskują właścicielskie prawo dostępu do rekordów, których główny użytkownik jest właścicielem lub do których ma dostęp poprzez przynależność do zespołów lub grup. Delegowani użytkownicy nie uzyskują domyślnego prawa dostępu do rekordów, jakie (prawo) ma główny użytkownik.
- Delegowany użytkownik musi mieć w swojej roli włączoną dla każdego z typów rekordów opcję "Ma prawo dostępu", aby — korzystając z delegowanego dostępu — móc zobaczyć rekordy danego typu. Analogicznie, delegowany użytkownik musi mieć w swojej roli włączoną dla każdego z typów rekordów opcję "Może tworzyć", aby — korzystając z delegowanego dostępu — móc tworzyć rekordy danego typu.
- Delegowani użytkownicy mogą w selektorze "Rejestr" korzystać z opcji "Uwzględnij pozycje podrzędne" w celu wyświetlania na listach wszystkich rekordów — zarówno tych, których są właścicielami, jak i tych, których właścicielem jest użytkownik główny. Delegowany użytkownik może też wybrać swoją własną nazwę, aby wyświetlić tylko te rekordy, do których ma dostęp ze względu na prawo własności, rolę, przynależność do zespołu itd. Delegowany użytkownik może również wybrać nazwę głównego użytkownika, aby wyświetlić tylko te rekordy, których właścicielem jest główny użytkownik, oraz rekordy, do których główny użytkownik ma prawo dostępu przez przynależność do zespołu lub grupy.
- Dla delegowanego użytkownika obowiązuje poziom dostępu do danych (tj. widoczność dla kierownika, widoczność dla zespołu lub widoczność pełna) z obszarów zainteresowań używanych w raportach oraz do danych z historycznych obszarów zainteresowań, nawet jeśli delegowany użytkownik przegląda dane, do których prawo dostępu zostało mu przekazane przez głównego użytkownika.

Dodawanie pełnomocników użytkowników (administrator)

Będąc administratorem firmy, można wyznaczyć pełnomocników innych użytkowników. Więcej informacji, jak funkcjonuje delegowanie użytkowników, jest dostępnych pod hasłem [Przekazywanie praw innym użytkownikom \(delegowanie\) — informacje podstawowe](#) (na stronie 1242).

UWAGA: Użytkownicy mogą samodzielnie ustanawiać swoich pełnomocników, korzystając ze swoich stron "Profil osobisty". Więcej informacji o wyznaczaniu pełnomocników można znaleźć pod hasłem [Dodawanie delegowanych użytkowników](#) (na stronie 681).

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie użytkownikami i dostępem
- Zarządzanie użytkownikami i dostępem - zarządzanie użytkownikami delegowanymi

Ponadto sekcja powiązanych informacji "Delegowani użytkownicy" musi być dostępna w układzie strony "Administrowanie użytkownikami" dla roli użytkownika. Należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Jeśli sekcja "Delegowani użytkownicy" nie jest dostępna na stronie "Użytkownik - szczegóły", należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ" i przenieść sekcję "Delegowani użytkownicy" do sekcji "Wyświetlane informacje powiązane".
- Jeśli sekcja "Delegowani użytkownicy" nie jest wyświetlana w sekcji "Dostępne informacje powiązane" układu strony "Administrowanie użytkownikami", trzeba dodać sekcję powiązanych informacji "Delegowani użytkownicy" do układu strony "Administrowanie użytkownikami" dla roli bieżącego użytkownika.

Jak dodać delegowanych użytkowników

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, dla którego będą dodawani pełnomocnicy (delegowani użytkownicy).
- 5 Na stronie szczegółów użytkownika przejść do sekcji "Delegowani użytkownicy", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się na pasku tytułu tej sekcji.
- 6 Na stronie "Edycja delegowanych użytkowników", kliknąć na ikonie "Wyszukaj".
- 7 W oknie wyszukiwania wybrać użytkownika, który ma być delegowany.
- 8 Jeśli istnieją zdefiniowane role delegowanego użytkownika, wybrać odpowiednią z listy.
- 9 Zapisać rekord.

Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników

Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Okres magazynowy musi być utworzony dla każdego przedstawiciela handlowego korzystającego z aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Czynność jest wykonywana tylko raz dla każdego przedstawiciela. Okresy magazynowe można tworzyć ręcznie lub przy użyciu funkcji importu dostępnej w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Zazwyczaj okresy magazynowe są wypełniane przy użyciu funkcji importu podczas pierwszej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie.

Po utworzeniu początkowego okresu magazynowego dla przedstawiciela handlowego zamknięcie bieżącego okresu magazynowego powoduje automatyczne utworzenie nowego okresu magazynowego.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak utworzyć okres magazynowy dla użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika.
- 5 Na stronie "Szczegóły użytkownika" nacisnąć przycisk "Nowy okres magazynowy".
Domyślną wartością daty rozpoczęcia okresu magazynowego jest data bieżąca.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie jest wyświetlany komunikat potwierdzający utworzenie okresu magazynowego dla użytkownika, a strona "Szczegóły użytkownika" pozostaje otwarta. Aby sprawdzić, czy okres magazynowy został utworzony, należy kliknąć na karcie "Okres magazynowy" i przejrzeć listę ostatnio zmodyfikowanych okresów magazynowych.

Dezaktywowanie użytkowników

Nie można skasować użytkownika. Zamiast tego należy użytkownika zdezaktywować. W przypadku użytkowników nieaktywnych nie są potrzebne żadne licencje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak zdezaktywować użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, który ma zostać usunięty z systemu.
- 5 Na stronie "Szczegóły użytkownika" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 6 Na stronie "Edycja użytkownika", w sekcji "Użytkownik - informacje kluczowe" wybrać w polu "Status" opcję "Nieaktywne".
- 7 Zapisać rekord.

Samodzielna administracja partnera

Administratorzy firmy mogą nadać co najmniej jednemu użytkownikowi w organizacji partnerskiej uprawnienia administratora partnera w aplikacji Oracle CRM On Demand. Administrator partnera może wykonywać ograniczoną liczbę zadań związanych z zarządzaniem użytkownikami, takich jak konfiguracja członków swojej organizacji jako użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand, edycja tych rekordów użytkowników i resetowanie haseł, a także zmiana ID tych użytkowników. Administratorzy partnera zarządzają swoimi użytkownikami na stronach do samodzielnej administracji w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Dostęp do stron do samodzielnej administracji partnera jest uwarunkowany przez uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

UWAGA: Administratorzy firmy przyznają uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej" członkom organizacji partnerskich. Uprawnienie to nie jest nadawane użytkownikom w firmie będącej właścicielem marki.

Informacje na temat konfigurowania administratorów partnera można znaleźć pod hasłem [Proces konfiguracji administratorów partnera \(administrator\)](#) (zob. "[Proces konfigurowania administratorów partnera \(administrator\)](#)" na stronie 1246). Informacje na temat zarządzania użytkownikami na stronach do samodzielnej administracji partnera można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej \(partnerami\)](#) (zob. "[Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej \(partnerzy\)](#)" na stronie 1247).

Proces konfigurowania administratorów partnera (administrator)

Uprawnienie kontrolujące dostęp do stron samodzielnej administracji nosi nazwę "Zarządzanie użytkownikami w obrębie organizacji partnerskiej". Uprawnienie to pozwala administratorom partnerów pracować wyłącznie z rekordami członków ich własnej organizacji partnerskiej. Administratorom partnerów nie należy nadawać uprawnienia "Zarządzanie użytkownikami i dostępem", ponieważ zezwoliłoby to im na wyświetlanie i edycję rekordów użytkowników spoza ich organizacji partnerskiej.

Dla bezpieczeństwa administratorzy firmy decydują również, jakie role administratorzy partnerów mogą nadawać użytkownikom ze swoich organizacji partnerskich. W tym celu należy powiązać role z rekordem organizacji partnerskiej. Wtedy podczas konfigurowania użytkownika przez administratora partnera dla użytkownika tego dostępne są wyłącznie role powiązane z organizacją partnera. Ograniczenie ról, jakie administratorzy partnerów mogą nadawać użytkownikom, pozwala zapewnić, że nie nadadzą swoim użytkownikom niewłaściwych uprawnień lub nie zezwolą na dostęp do danych, które nie powinny być dla nich widoczne.

UWAGA: Powiązanie ról z rekordem partnera ogranicza wybór ról, jakie administrator partnera może nadać swoim użytkownikom. Nie ogranicza wyboru ról, jakie administrator firmy właściciela marki może nadać użytkownikom w organizacji partnerskiej.

Aby skonfigurować administratora partnera, należy wykonać następujące czynności:

- 1 W roli użytkownika administratora partnera nadać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w obrębie organizacji partnerskiej".

Informacje o nadawaniu uprawnień rolom są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

UWAGA: Dla administratorów partnerów można utworzyć nową rolę lub zmodyfikować odpowiednią rolę już istniejącą. Można również utworzyć różne role dla administratorów partnera z różnych organizacji partnerskich.

- 2 (Opcjonalnie) Utworzyć dostosowany do potrzeb układ strony "Administrowanie partnerem" dla typu rekordu użytkownika, a następnie przypisać go do roli użytkownika.

Więcej informacji o tworzeniu dostosowanych do potrzeb układów stron jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168). Informacje o przypisywaniu układów stron do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

- 3 (Opcjonalnie) Aby utworzyć konkretne role dla użytkowników w organizacji partnerskiej, należy je skonfigurować.

Informacje o konfigurowaniu ról użytkowników są dostępne pod hasłami [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290) i [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

- 4 W sekcji informacji powiązanych "Role partnera" w rekordzie organizacji partnera dodać role, które administrator partnera może nadawać użytkownikom z organizacji partnerskiej.

Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 61).

- 5 Jeśli utworzona lub edytowana rola administratora partnera nie jest jeszcze przypisana do użytkownika, który będzie administratorem partnera, przypisać rolę do użytkownika.

Więcej informacji o przypisywaniu ról do użytkowników znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie użytkowników](#) (na stronie 1226).

Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej (partnerzy)

Przed rozpoczęciem. Aby można było zarządzać użytkownikami w organizacji partnerskiej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

Zarządzanie użytkownikami organizacji odbywa się za pomocą stron do samodzielnej administracji w aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostęp do stron do samodzielnej administracji możliwy jest po kliknięciu na łączu "Administracja" dostępnym na każdej stronie aplikacji Oracle CRM On Demand.

Zarządzać użytkownikami w organizacji partnerskiej można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Konfigurowanie użytkowników \(partnerzy\)](#) (na stronie 1247)
- [Zmianie ID użytkownika \(partnerzy\)](#) (na stronie 1249)
- [Resetowanie hasła użytkownika \(partnerzy\)](#) (na stronie 1250)
- [Dezaktywowanie użytkowników \(partnerzy\)](#) (na stronie 1251)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pól w rekordach użytkownika można znaleźć w następujących tematach:

- [Pola użytkownika](#) (na stronie 1228)

Konfigurowanie użytkowników (partnerzy)

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

Podczas konfigurowania użytkownika poniższe pola określają, do których elementów użytkownik może uzyskać dostęp, które elementy wyświetlić i jakie czynności może wykonać. Z pól tych należy korzystać w prawidłowy sposób.

- **Status.** Podczas pierwszej konfiguracji użytkownika można od razu zezwolić mu na dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand, ustawiając jego status na wartość "Aktywny" i włączając opcję wysłania użytkownikowi przez aplikację Oracle CRM On Demand koniecznych danych logowania po zapisaniu rekordu użytkownika.

Jeśli natomiast użytkownik ma otrzymać prawo dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand w późniejszym czasie, należy skonfigurować rekord użytkownika i ustawić jego status na wartość

"Nieaktywny". W razie potrzeby umożliwienia użytkownikowi dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand należy zmienić jego status na wartość "Aktywny" i użyć funkcji resetowania hasła w celu wysłania użytkownikowi wiadomości e-mail z koniecznymi danymi logowania.

- **Przełożony.** Struktura zależności służbowych określa, do których rekordów może mieć dostęp kierownik. Określa ona także, czyje dane będą zawarte w obliczeniach do prognoz oraz w raportach dla kierowników i zarządów.

WSKAZÓWKA: Należy najpierw wprowadzić użytkowników, którzy będą znajdowali się na szczycie hierarchii raportowania.

- **Rola.** Rola użytkownika określa jego dostęp do kart, funkcji, rekordów i układów stron.

UWAGA: Administrator firmy określa, które role można przypisywać do użytkowników w swojej organizacji partnerskiej.

Podczas tworzenia użytkownika w organizacji partnerskiej pole "Organizacja partnerska" w rekordzie użytkownika zostaje automatycznie wypełnione nazwą organizacji partnerskiej i nie można go zmienić.

Dane logowania dla nowych użytkowników — informacje podstawowe

Aby nowy użytkownik mógł zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand, musi on mieć tymczasowy adres URL aplikacji Oracle CRM On Demand oraz tymczasowe hasło. Polecenie wysłania użytkownikowi przez aplikację Oracle CRM On Demand danych logowania można wydać podczas tworzenia konta użytkownika lub zrobić to później w następujący sposób:

- Aby wysłać dane logowania w momencie skonfigurowania konta użytkownika, należy przed zapisaniem rekordu użytkownika po raz pierwszy zaznaczyć w tym rekordzie pole wyboru "Gdy naciśnę przycisk "Zapisz", wyślij hasło pocztą e-mail".

Aby wysłać dane do użytkownika natychmiast, należy zaznaczyć to pole wyboru przed zapisaniem rekordu po raz pierwszy. Dane logowania są wysyłane do użytkownika w wiadomościach e-mail, w dwóch częściach:

- Pierwsza wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL.
 - Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło i szczegóły ID użytkownika służącego do logowania.
- Aby wysłać do użytkownika dane logowania w późniejszym terminie, podczas tworzenia rekordu użytkownika nie należy zaznaczać pola wyboru "Gdy naciśnę przycisk "Zapisz", wyślij pocztą e-mail tymczasowe hasło".

Aby później wysłać użytkownikowi dane logowania, można wydać aplikacji Oracle CRM On Demand polecenie przesłania tych informacji, naciskając przycisk "Resetuj hasło" w rekordzie użytkownika. Dane logowania zostają wtedy przesłane do użytkownika w wiadomości e-mail, w dwóch częściach:

- Pierwsza wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL.
- Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło.

W tym przypadku wiadomość e-mail nie zawiera szczegółów ID logowania użytkownika.

Kasowanie użytkowników – informacje podstawowe

Użytkownicy nie mogą być kasowani. Jeśli pracownik opuści firmę, to należy zmienić status tego użytkownika na "Nieaktywny".

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania członka organizacji jako użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak skonfigurować użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Samodzielna administracja partnera".
Zostanie otwarta "Lista użytkowników" zawierająca listę użytkowników w organizacji partnerskiej.
- 3 Na stronie "Lista użytkowników" wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Aby dodać nowego użytkownika, należy kliknąć na łączu "Nowy użytkownik".
 - Aby edytować informacje o użytkowniku, należy kliknąć na nazwisku użytkownika i wybrać przycisk "Edytuj" na stronie "Szczegóły użytkownika".
- 4 Na stronie "Edycja użytkownika" wprowadzić odpowiednie informacje.
Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Pola użytkownika](#) (na stronie 1228).
- 5 Zapisać rekord.

WSKAZÓWKA: Można ograniczyć liczbę wyświetlanych rekordów użytkownika poprzez utworzenie list filtrowanych. Więcej informacji o listach filtrowanych znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 70).

Po otwarciu każdej listy rekordów użytkowników są wyświetlani wyłącznie użytkownicy spełniający kryteria filtra listy, będący członkami organizacji partnerskiej. W poniższej procedurze przedstawiono sposób otwierania listy filtrowanej użytkowników.

Jak otworzyć listę filtrowaną użytkowników

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Samodzielna administracja partnera".
Zostanie otwarta "Lista użytkowników" zawierająca listę użytkowników w organizacji partnerskiej.
- 3 Na stronie "Lista użytkowników" wybrać opcję z listy rozwijanej.

Zmianie ID użytkownika (partnerzy)

W poniższej procedurze przedstawiono, jak zmienić ID użytkownika w organizacji partnerskiej.

ID użytkownika może zawierać maksymalnie 50 znaków. Tekst ID użytkownika nie może zawierać spacji ani następujących znaków specjalnych:

- Gwiazdka (*)
- Ukośnik wsteczny (\)
- Znak numeru (#)
- Znak zapytania (?)
- Ukośnik (/)
- Tylda (~)

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

Jak zmienić ID użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Samodzielna administracja partnera".
Zostanie otwarta "Lista użytkowników" zawierająca listę użytkowników w organizacji partnerskiej.
- 3 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika.
- 4 Na stronie "Szczegóły użytkownika" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edycja użytkownika" zmodyfikować zawartość pola "ID użytkownika".
- 6 Zapisać rekord.
- 7 Nacisnąć przycisk "Resetuj hasło" dostępny na pasku tytułu. Użytkownik otrzyma dwie wiadomości e-mail:
 - Wiadomość z tymczasowym hasłem ważnym przez trzy dni.
 - Wiadomość z tymczasowym adresem URL aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik może się zalogować za pomocą tymczasowego hasła i utworzyć nowe hasło.

Resetowanie hasła użytkownika (partnerzy)

W aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownicy muszą odpowiedzieć na co najmniej dwa pytania zabezpieczające. Te pytania i odpowiedzi mogą zostać użyte później w przypadku utraty hasła. Jeśli użytkownik nie pamięta swoich pytań zabezpieczających lub jeśli został zablokowany, a potrzebuje natychmiastowego dostępu, to można zresetować hasło użytkownika.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

UWAGA: Skutek tej procedury jest taki sam jak w przypadku zaznaczenia pola wyboru "Gdy nacisnę przycisk "Zapisz", wyślij pocztą e-mail tymczasowe hasło" na stronie "Edycja użytkownika". Przed wysłaniem wiadomości e-mail z tymczasowym hasłem trzeba skonfigurować rolę użytkownika i powiązane informacje.

W poniższej procedurze opisano sposób resetowania hasła użytkownika w organizacji partnerskiej.

Jak zresetować hasło użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Samodzielna administracja partnera".
Zostanie otwarta "Lista użytkowników" zawierająca listę użytkowników w organizacji partnerskiej.
- 3 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, którego hasło będzie resetowane.
- 4 Na stronie szczegółów użytkownika nacisnąć znajdujący się na pasku tytułu przycisk "Resetuj hasło".
Istniejące hasło użytkownika zostaje zastąpione nowym, tymczasowym hasłem. Nowe, tymczasowe hasło jest wysyłane pocztą elektroniczną do użytkownika.

UWAGA: To zdarzenie jest rejestrowane w sekcji "Historia logowania" strony szczegółów użytkownika.

Dezaktywowanie użytkowników (partnerzy)

Nie można skasować użytkownika. Zamiast tego należy użytkownika dezaktywować. Nieaktywni użytkownicy nie wymagają licencji. W poniższej procedurze opisano, jak dezaktywować użytkownika w organizacji partnerskiej.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej".

Jak dezaktywować użytkownika

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Samodzielna administracja partnera".
Zostanie otwarta "Lista użytkowników" zawierająca listę użytkowników w organizacji partnerskiej.
- 3 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, który ma zostać usunięty z systemu.
- 4 Na stronie "Szczegóły użytkownika" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edycja użytkownika", w sekcji "Użytkownik - informacje kluczowe" wybrać w polu "Status" opcję "Nieaktywne".
- 6 Zapisać rekord.

Zarządzanie profilami dostępu

W aplikacji Oracle CRM On Demand zarządzanie profilami dostępu odbywa się na stronie "Lista profili dostępu" i w kreatorze "Profil dostępu". Dostęp do stron profili dostępu jest uzyskiwany z globalnego łącza "Administracja", dostępnego na każdej stronie w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Profil dostępu w aplikacji Oracle CRM On Demand jest nazwanym zbiorem zezwoleń dla głównych typów rekordów i powiązanych typów rekordów.

Główny typ rekordu jest typem rekordu, który może być używany jako niezależny typ rekordu. *Powiązany typ rekordu* jest typem rekordu, który musi mieć rekord nadrzędny.

Wielu głównych typów rekordów można użyć również jako powiązanych typów rekordów. Na przykład "Możliwości" to powiązany typ rekordu. Jest oparty na głównym typie rekordu "Możliwość" i powiązany z nadrzędnymi rekordami podmiotu opartymi na typie rekordu "Podmiot".

Pozwolenie to możliwość odczytywania, tworzenia, aktualizacji lub kasowania danych w rekordach stanowiących wystąpienia typów rekordów. Pozwolenia są również nazywane prawami dostępu lub poziomami dostępu. W przypadku wszystkich typów rekordów, takich jak podmioty, osoby kontaktowe, zlecenia SR itp., można skonfigurować pozwolenia dla samego typu rekordu. W przypadku niektórych typów rekordów można również skonfigurować pozwolenia dla powiązanych typów rekordów.

Można skonfigurować wiele profili dostępu zawierających różne pozwolenia dla głównych i powiązanych typów rekordów. Aby przydzielić te pozwolenia uwierzytelnionym użytkownikom (z uwzględnieniem systemów zewnętrznych) należy powiązać te profile dostępu z rolami, rejestrami, zespołami i grupami.

Aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia zestaw wstępnie zdefiniowanych profili dostępu. Poniżej podano niektóre standardowe profile dostępu:

- Edycja
- Pełny
- Tylko odczyt
- Administrator - domyślny profil dostępu
- Administrator - profil dostępu właściciela

Profile dostępu są zazwyczaj nazywane w sposób umożliwiający rozróżnienie domyślnych profili dostępu i profili dostępu właściciela. (Na liście wstępnie zdefiniowanych profili dostępu występują pary profili dostępu z terminami *Domyślny* i *Właściciel* w nazwach). Te terminy ułatwiają identyfikację profili dostępu w celu przypisania ich do ról użytkownika, w przypadku których musi zostać przypisany profil dostępu właściciela i domyślny profil dostępu.

Profile dostępu "Edycja", "Pełny" i "Tylko odczyt" są ogólnymi profilami dostępu, które można przydzielić dowolnej roli, zespołowi lub członkowi rejestru. Profil dostępu "Pełny" można na przykład przydzielić do profilu dostępu właściciela roli "Administrator". Ten profil daje użytkownikowi z rolą "Administrator" możliwość tworzenia na rekordach najwyższego poziomu rekordów powiązanych oraz pobierania, aktualizacji lub kasowania rekordów wszystkich typów głównych oraz typów rekordów z nimi powiązanych.

W celu spełnienia wymagań firmy można używać wstępnie zdefiniowanych profili dostępu, edytować istniejące profile dostępu i tworzyć niestandardowe profile dostępu. Podczas tworzenia nowego profilu dostępu istnieje możliwość skopiowania istniejącego profilu dostępu, nadania mu nowej nazwy, a następnie edycji kopii w celu spełnienia wymagań użytkownika.

Aby można było wyświetlać, tworzyć lub zmieniać profile dostępu w firmie, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem". Zaleca się, aby uprawnienia wymagane do zarządzania

profilami dostępu były przydzielane wyłącznie administratorom firmy, ponieważ profile dostępu mają bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo chronionych danych.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Profile dostępu w zespołach, grupach i rejestrach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1255)
- [Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe](#) (na stronie 1256)
- [Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów głównego typu rekordu](#) (na stronie 1257)
- [Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami głównego typu rekordu](#) (na stronie 1258)
- [Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów powiązanego typu rekordu](#) (na stronie 1260)
- [Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami powiązanego typu rekordu](#) (na stronie 1262)
- [Praca ze stroną "Lista profili dostępu"](#) (na stronie 1264)
- [Poziomy dostępu do głównych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1265)
- [Poziomy dostępu do powiązanych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1266)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe

Każdej roli w aplikacji Oracle CRM On Demand przypisywane są dwa profile dostępu:

- Przypisywanie domyślnego profilu dostępu
- Przypisywanie profilu dostępu właściciela

Profil dostępu można przypisać do wielu ról. Ten sam profil dostępu można też przypisać do roli jako domyślny profil dostępu i profil właściciela. Jako domyślny profil dostępu oraz profil właściciela dla roli administratora można na przykład przypisać profil dostępu "Pełny" (jeden z wstępnie zdefiniowanych profili dostępu).

Profile dostępu przypisuje się do roli w kroku 3 kreatora "Zarządzanie rolami". Więcej informacji o dodawaniu ról znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Domyślny profil dostępu

Domyślny profil dostępu określa poziomy dostępu do rekordów, które nie są własnością użytkownika, lecz są dla niego widoczne, ponieważ dla danego typu rekordów w decydujących o dostępie do typów rekordów ustawieniach roli użytkownika zaznaczona została opcja "Może czytać wszystkie rekordy".

Jeśli w przypadku typu rekordu w roli użytkownika nie jest zaznaczone pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy", użytkownik nie ma dostępu do tego typu rekordu za pośrednictwem roli, a domyślny profil dostępu w roli użytkownika nie jest nigdy stosowany w odniesieniu do tego typu rekordu.

Zgodnie z konwencją nazewnictwa dla profili dostępu, profilom dostępu konfigurowanym w celu przypisania jako domyślne profile dostępu nadawane są następujące nazwy:

Nazwa roli - domyślny profil dostępu,

gdzie:

■ *Nazwa roli* to nazwa roli, w której wykorzystany zostanie ten profil dostępu.

Nazwa *Administrator* - domyślny profil dostępu oznacza na przykład, że profil ten decyduje o prawach dostępu roli "Administrator" do typów rekordów i powiązanych z nimi typów rekordów.

Profil dostępu właściciela

Profil dostępu właściciela decyduje o prawach dostępu użytkownika do rekordów, których właścicielem jest ten użytkownik lub jego podwładny.

Zgodnie z konwencją nazewnictwa dla profili dostępu, profilom dostępu konfigurowanym w celu przypisania jako profile dostępu właściciela nadawane są następujące nazwy:

Nazwa roli Profil dostępu właściciela

gdzie:

■ *Nazwa roli* to nazwa roli, w której wykorzystany zostanie ten profil dostępu.

Nazwa *Kierownik serwisu* - profil dostępu właściciela oznacza na przykład, że profil ten decyduje o prawach dostępu roli "Kierownik serwisu" do typów rekordów i powiązanych z nimi typów rekordów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące profili dostępu są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Więcej informacji o rolach można znaleźć w następujących tematach:

- [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
- [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
- [Praca ze stroną "Lista ról"](#) (na stronie 1292)
- [Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1293)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1295)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)

Profile dostępu w zespołach, grupach i rejestrach — informacje podstawowe

Profile dostępu pozwalają nadać prawa dostępu użytkownikom, którzy są członkami zespołów lub grup (za pośrednictwem rejestrów użytkowników), a także użytkownikom, którzy są powiązani z rejestrami niestandardowymi (profile dostępu są również przypisywane do ról, co opisano w temacie [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)). Przypisywanie profili dostępu do użytkowników z zespołów i rejestrów pozwala tym użytkownikom na uzyskiwanie dostępu do rekordów, do których nie byłoby w stanie uzyskać dostępu ze względu na ograniczone prawa dostępu wynikające z profili dostępu, które przypisano do ich ról.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand każdemu użytkownikowi przypisywany jest domyślny rejestr, noszący jego nazwisko. Z chwilą przypisania rekordu do użytkownika rekord ten zostaje przypisany do domyślnego rejestru użytkownika. Jeśli rekord należy do zespołu, zespół ten odzwierciedla zbiór rejestrów użytkowników, którzy do tego zespołu należą. Z chwilą gdy użytkownik zostaje członkiem zespołu, jego rejestr użytkownika zostaje dodany do zbioru rejestrów użytkowników, którzy składają się na ten zespół. Z chwilą zmiany właściciela rekordu lub składu zespołu następuje automatyczna zmiana powiązań rejestrów użytkowników z rekordami.

Grupy to wstępnie zdefiniowane zespoły obsługiwane przez niektóre typy rekordów. Jeśli właścicielem rekordu jest członek grupy, pozostali członkowie tej grupy są w tym rekordzie automatycznie dodawani do zespołu. Z chwilą dodania nowych członków do zespołu ich profil dostępu w obrębie zespołu ustawiany jest na "Pełne". Właściciel rekordu może następnie modyfikować przypisanie zespołowych profili dostępu poszczególnym członkom grupy i przypisywać im różne zespołowe profile dostępu.

Każdemu rejestrowi użytkownika w zespole musi być nadany profil dostępu, który zawiera prawa dostępu użytkownika do rekordów, do których uzyskuje dostęp z tytułu przynależności do zespołu. Możliwość zaznaczenia pola wyboru "Możliwe do nadania członkom zespołu" w profilu dostępu powoduje, że z tytułu przynależności zespołowi może być przypisywany dowolny profil dostępu.

Podobnie wymagane jest nadanie każdemu użytkownikowi powiązanemu z niestandardowym rejestrem profilu dostępu, który zawiera prawa dostępu użytkownika do rekordów w tym niestandardowym rejestrze. Możliwość zaznaczenia pola wyboru "Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów" w profilu dostępu powoduje, że użytkownikowi może być przypisywany dowolny profil dostępu.

Więcej informacji na temat rejestrów użytkowników i rejestrów niestandardowych znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe

Dziedziczenie z zespołu jest opcją dostępną dla osób kontaktowych i możliwości powiązanych z podmiotem nadrzędnym. Dziedziczenie z zespołu nie jest obsługiwane dla żadnego innego typu relacji dotyczących zespołu.

UWAGA: Po wejściu użytkownika w skład zespołu jego rejestr jest dodawany do zbioru rejestrów użytkowników tworzących zespół.

Dziedziczenie z zespołu jest kontrolowane przez pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy". Po zaznaczeniu na stronie "Profil firmy" pola wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" członkostwo w zespołach ds. podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości jest dziedziczone w następujący sposób:

- Gdy osoba kontaktowa jest powiązana z podmiotem nadrzędnym:
 - Każdy członek zespołu ds. podmiotu (w tym właściciel podmiotu) staje się członkiem zespołu ds. osoby kontaktowej, pod warunkiem że profil dostępu w polu "Dostęp do osoby kontaktowej" w rekordzie użytkownika jest określony jako zespół ds. podmiotu.
 - Właścicielowi podmiotu jest domyślnie przydzielany profil dostępu "Pełny" dla członkostwa w zespole ds. osoby kontaktowej, nawet w przypadku gdy profil dostępu "Pełny" jest nieaktywny.
- Gdy możliwość jest powiązana z podmiotem nadrzędnym:
 - Każdy członek zespołu ds. podmiotu (w tym właściciel podmiotu) staje się członkiem zespołu ds. możliwości, pod warunkiem że profil dostępu w polu "Dostęp do możliwości" w rekordzie użytkownika jest określony jako zespół ds. podmiotu.
 - Właścicielowi podmiotu jest przydzielany profil dostępu "Pełny" dla członkostwa w zespole ds. możliwości, nawet w przypadku gdy profil dostępu "Pełny" jest nieaktywny.
- Gdy do zespołu ds. podmiotu jest dodawany nowy członek:
 - Nowy członek staje się również członkiem zespołu ds. osoby kontaktowej dla wszystkich osób kontaktowych powiązanych z podmiotem, pod warunkiem że profil dostępu w polu "Dostęp do osoby kontaktowej" w rekordzie użytkownika jest określony jako zespół ds. podmiotu.
 - Nowy członek staje się również członkiem zespołu ds. możliwości dla wszystkich możliwości powiązanych z podmiotem, pod warunkiem że profil dostępu w polu "Dostęp do możliwości" w rekordzie użytkownika jest określony jako zespół ds. podmiotu.
- Gdy zmienia się właściciel podmiotu:
 - Nowy właściciel zostaje członkiem zespołów ds. możliwości i ds. osoby kontaktowej dla wszystkich powiązanych rekordów możliwości i osób kontaktowych.
 - Poprzedni właściciel podmiotu pozostaje w zespołach ds. możliwości i ds. osoby kontaktowej, do których został już dodany.
- Po usunięciu użytkownika z zespołu ds. podmiotu pozostaje on członkiem zespołów ds. możliwości i ds. osoby kontaktowej, do których został dodany w ramach dziedziczenia z zespołu.

Dziedziczenie z zespołu może spowodować przydzielenie członkom zespołu ds. osoby kontaktowej stającym się członkami zespołów ds. osoby kontaktowej i możliwości zbyt szerokiego dostępu w zakresie powiązanych osób kontaktowych i możliwości. W takim przypadku można usunąć zaznaczenie pola wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy", aby wyłączyć dziedziczenie z zespołu.

Jeśli pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy" nie jest zaznaczone, zachowanie członkostwa w zespołach ds. podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości jest następujące:

- Pola dostępu do osoby kontaktowej i możliwości w rekordach użytkownika dla zespołów ds. podmiotu nie są wyświetlane.
- Użytkownicy dodani jako nowi członkowie zespołów ds. podmiotu nie są dodawani do zespołów ds. osób kontaktowych i możliwości w przypadku osób kontaktowych i możliwości dodanych do podmiotu.
- Jeśli pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" było wcześniej zaznaczone w profilu firmy, to użytkownicy, którzy zostali członkami zespołów w wyniku działania funkcji dziedziczenia z zespołu, zachowują status członków tych zespołów.

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand nie rozróżnia użytkowników dodanych do zespołu w wyniku działania funkcji dziedziczenia z zespołu i dodanych do nich ręcznie (tzn. rejestry użytkowników, którzy zostali dodani do zespołu w wyniku działania funkcji dziedziczenia z zespołu, są traktowane tak samo jak rejestry użytkowników dodanych do zespołu ręcznie).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów głównego typu rekordu

Kiedy użytkownik próbuje przejrzeć listę rekordów podstawowego typu rekordu, klikając na karcie, wykonując wyszukiwanie lub używając usługi internetowej, w aplikacji Oracle CRM On Demand są ustalane prawa dostępu użytkownika do rekordów tego typu rekordu. Przebiega to w następujący sposób:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand są ustalane pozwolenia przyznawane użytkownikowi dzięki uprawnieniom w przypadku roli użytkownika.
- W aplikacji Oracle CRM On Demand są ustalane pozwolenia przyznawane użytkownikowi dzięki ustawieniom typu rekordu w przypadku roli użytkownika ("Ma prawo dostępu", "Może tworzyć" i "Może czytać wszystkie rekordy").

Jeśli uprawnienia użytkownika pozwalają użytkownikowi pracować z rekordami danego typu rekordu i ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest zaznaczone dla tego typu rekordu w przypadku roli użytkownika, użytkownik może przeglądać wszystkie rekordy tego typu.

Jeśli uprawnienia użytkownika pozwalają użytkownikowi pracować z rekordami danego typu rekordu, ale ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" nie jest zaznaczone dla tego typu rekordu w przypadku roli użytkownika, użytkownik może przeglądać wszystkie rekordy tego typu, których jest właścicielem, oraz wszystkie rekordy tego typu, do których ma upoważnienie przyznane przez jeden z następujących składników kontroli dostępu:

- Hierarchia zależności służbowych
- Członkostwo w niestandardowych rejestrach

- Delegacja użytkownika
- Członkostwo w zespole

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami głównego typu rekordu

Kiedy użytkownik próbuje zaktualizować lub skasować rekord główny bądź drążyć w dół w celu przejścia do szczegółów rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poniższego procesu do określenia czynności, które dany użytkownik może wykonywać w odniesieniu do tego rekordu:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand określa poziom dostępu przyznawany przez profil dostępu roli użytkownika:
 - Jeśli użytkownik jest właścicielem rekordu, używany jest jego profil dostępu właściciela.
 - Jeśli użytkownik nie jest właścicielem rekordu, ale w roli użytkownika dla danego typu rekordu wybrano opcję "Może czytać wszystkie rekordy", używany jest domyślny profil dostępu użytkownika.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand określa poziomy dostępu przyznawane przez wszystkie poniższe komponenty kontroli dostępu:
 - Hierarchia zależności służbowych
 - Członkostwo w niestandardowych rejestrach
 - Pełnomocnictwo użytkownika
 - Członkostwo w zespole

Więcej informacji na temat określania przez aplikację Oracle CRM On Demand poziomów dostępu, o których decyduje hierarchia zależności służbowych, członkostwo w rejestrach niestandardowych, pełnomocnictwa użytkowników oraz członkostwo w zespołach, znajduje się w dalszej części tego tematu. Aplikacja Oracle CRM On Demand zawsze używa poziomu dostępu dającego najszersze uprawnienia z każdego z komponentów kontroli dostępu. Należy o tym pamiętać, tworząc profile dostępu i przypisując je użytkownikom, rejestrom i zespołom.

Połączenie praw dostępu dla rekordu określa, jakie czynności użytkownik może wykonać w odniesieniu do danego rekordu. Jeśli użytkownik ma w odniesieniu do rekordu przynajmniej dostęp "Tylko odczyt", wyświetlane są szczegóły rekordu. W przeciwnym wypadku jest wyświetlany komunikat o błędzie.

Prawa dostępu wynikające z hierarchii zależności służbowych

W przypadku określania praw dostępu przysługujących użytkownikowi ze względu na pozycję w hierarchii zależności służbowych, aplikacja Oracle CRM On Demand uwzględnia następujące informacje dla każdego z podwładnych danego użytkownika:

- Jeśli podwładny jest właścicielem rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomego dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu właściciela bieżącego użytkownika.
- Jeśli podwładny jest członkiem zespołu w rekordzie, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomego dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu przypisanego temu podwładnemu jako członkowi zespołu.

UWAGA: Jeśli podwładny nie jest właścicielem rekordu ani członkiem zespołu w rekordzie, nie jest uwzględniany podczas określania poziomu dostępu.

Następnie aplikacja Oracle CRM On Demand uwzględnia wszystkie prawa dostępu podwładnych liczące się podczas określania poziomu dostępu i wybiera poziom dostępu dający najszersze uprawnienia, który może zostać przyznany danemu użytkownikowi.

Prawa dostępu wynikające z członkostwa w rejestrach niestandardowych

Podczas określania praw dostępu przysługujących użytkownikowi ze względu na członkostwo w rejestrach niestandardowych w aplikacji Oracle CRM On Demand uwzględniane są następujące informacje:

- Jeśli rekord jest powiązany z rejestrem, w aplikacji Oracle CRM On Demand następuje pobranie poziomu dostępu do typu rekordu z profilu dostępu przypisanego użytkownikowi, który jest członkiem rejestru.
- Jeśli rekord jest powiązany z rejestrem podrzędnym w hierarchii o wielu poziomach (na przykład najwyższym, nadrzędnym i podrzędnym), poziom dostępu pobierany jest następująco:
 - Jeśli użytkownik jest członkiem rejestrów wszystkich trzech poziomów, poziom dostępu pobierany jest z profili dostępu użytkownika w każdym z rejestrów poziomu najwyższego, nadrzędnego i podrzędnego.
 - Jeśli użytkownik jest członkiem tylko rejestru głównego, poziom dostępu jest pobierany z profilu dostępu użytkownika w rejestrze najwyższym.

Jeśli jeden lub wiele z poziomów dostępu danego rekordu określono jako "Dziedziczenie głównych", zawsze używany jest dziedziczony poziom dostępu głównego typu rekordu. W przypadku gdy więcej niż jeden poziom dostępu rekordu to "Dziedziczenie głównych", wykorzystane będzie połączenie dziedziczonych poziomów dostępu głównych typów rekordów każdego profilu dostępu. W aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi analiza wszystkich poziomów dostępu wynikających z członkostwa w rejestrze i określenie poziomu oferującego najszersze uprawnienia, jakie można przyznać użytkownikowi.

Prawa dostępu wynikające z pełnomocnictw użytkownika

W przypadku określania praw dostępu wynikających z pełnomocnictw użytkownika, aplikacja Oracle CRM On Demand uwzględnia następujące informacje dla każdego nadającego pełnomocnictwo (czyli każdego użytkownika przekazującego pełnomocnictwo bieżącemu użytkownikowi):

- Jeśli nadający pełnomocnictwo jest właścicielem rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomego dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu właściciela dla użytkownika nadającego pełnomocnictwo.

- Jeśli użytkownik nadający pełnomocnictwo jest członkiem zespołu w rekordzie, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomu dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu przypisanego temu użytkownikowi w zespole.
- Jeśli podwładny użytkownika nadającego pełnomocnictwo jest właścicielem rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomu dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu właściciela będącego podwładnym.
- Jeśli podwładny użytkownika nadającego pełnomocnictwo jest członkiem zespołu w rekordzie, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomu dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu przypisanego temu podwładnemu w zespole.

Następnie aplikacja Oracle CRM On Demand uwzględnia wszystkie poziomy dostępu wynikające z pełnomocnictw użytkownika i określa poziom dostępu dający najszersze uprawnienia, który może zostać przyznany danemu użytkownikowi.

Prawa dostępu wynikające z członkostwa w zespole

Jeśli użytkownik jest członkiem zespołu w rekordzie (ale nie jest właścicielem tego rekordu), aplikacja Oracle CRM On Demand używa poziomu dostępu do głównego typu rekordu z profilu dostępu przypisanego temu użytkownikowi ze względu na członkostwo w zespole.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów powiązanego typu rekordu

Po wyświetleniu przez użytkownika strony szczegółów rekordu, w celu określenia, które powiązane rekordy użytkownik może wyświetlić, aplikacja Oracle CRM On Demand wykorzystuje następujący proces:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy rola użytkownika zawiera uprawnienia wymagane do wyświetlania typu rekordu. Jeśli rola użytkownika nie zawiera wymaganych do wyświetlania typu rekordu uprawnień, rekordy tego powiązanego typu rekordu nie są wyświetlane.
- Jeśli powiązany typ rekordu jest oparty na podstawowym typie rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy dla powiązanego typu rekordu jest zaznaczone pole wyboru "Ma dostęp". Jeśli pole wyboru "Ma dostęp" dla powiązanego typu rekordu nie jest zaznaczone, rekordy tego powiązanego typu rekordu nie są wyświetlane.
- Jeśli właścicielem rekordu nadrzędnego jest bieżący użytkownik, aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia z profilu dostępu właściciela bieżącego użytkownika poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu.

- Jeśli właścicielem rekordu nadrzędnego jest podwładny bieżącego użytkownika na dowolnym poziomie hierarchii zależności służbowych, aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia z profilu dostępu właściciela bieżącego użytkownika poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu.
- Jeśli właścicielem rekordu nadrzędnego jest niepowiązany użytkownik:
 - Jeśli dla typu powiązanego rekordu w roli bieżącego użytkownika jest wybrana opcja "Może czytać wszystkie rekordy", aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia z domyślnego profilu dostępu bieżącego użytkownika poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu.
 - Jeśli dla powiązanego typu rekordu w roli bieżącego użytkownika nie jest wybrana opcja "Może czytać wszystkie rekordy", domyślny profil dostępu bieżącego użytkownika nie jest używany.

W takim przypadku bieżący użytkownik uzyskuje dostęp do strony "Szczegóły" rekordu nadrzędnego, ponieważ występuje co najmniej jedna z następujących okoliczności:

- Bieżący użytkownik jest członkiem zespołu ds. rekordu nadrzędnego.
- Bieżący użytkownik ma bezpośredniego lub pośredniego podwładnego z dostępem do rekordu nadrzędnego.
- Bieżący użytkownik jest członkiem rejestru zawierającego rekord nadrzędny lub rekord nadrzędny jest podrejestrem rejestru, którego bieżący użytkownik jest członkiem.
- Bieżący użytkownik został oddelegowany przez innego użytkownika, który ma dostęp do rekordu nadrzędnego.

Aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia zatem poziomy dostępu dla powiązanego typu rekordu z profili dostępu dla rekordu nadrzędnego przez poszczególne odpowiednie elementy kontroli dostępu.

- Aplikacja Oracle CRM On Demand dokonuje następnie oceny wszystkich powiązanych poziomów dostępu, aby określić, czy poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" znajduje się w zestawie poziomów dostępu i określa w następujący sposób, które rekordy zostaną wyświetlone:
 - Jeśli poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" nie zostanie znaleziony:
 - Jeśli poziomem dostępu o najwyższym poziomie zezwolenia jest "Brak dostępu", powiązane rekordy nie są wyświetlane.
 - Jeśli poziom dostępu o najwyższym poziomie zezwolenia jest inny niż "Brak dostępu", są wyświetlane wszystkie powiązane rekordy, w tym rekordy, do których wyświetlania bieżący użytkownik nie ma uprawnień.
 - W przypadku znalezienia poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych", gdy dla powiązanego typu rekordu w roli bieżącego użytkownika zaznaczone jest pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy", zostają wyświetlone wszystkie powiązane rekordy.
 - W przypadku znalezienia poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych", gdy dla powiązanego typu rekordu w roli bieżącego użytkownika nie jest zaznaczone pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy", wyświetlony zestaw powiązanych rekordów obejmuje wszystkie rekordy, dla których prawdziwe jest dowolne z następujących zdań:
 - Bieżący użytkownik jest właścicielem powiązanego rekordu.
 - Bieżący użytkownik jest członkiem zespołu ds. powiązanego rekordu.
 - Bieżący użytkownik ma bezpośredniego lub pośredniego podwładnego z dostępem do rekordu.

- Bieżący użytkownik jest członkiem rejestru zawierającego powiązany rekord lub powiązany rekord jest podrejestrem rejestru, którego bieżący użytkownik jest członkiem.
- Bieżący użytkownik został oddelegowany przez innego użytkownika, który ma dostęp do powiązanego rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami powiązanego typu rekordu

Jeśli użytkownik podejmie próbę aktualizacji powiązanego rekordu, skasowania go lub drążenia w dół w celu wyświetlenia większej liczby szczegółów, aplikacja Oracle CRM On Demand używa poniższego procesu, aby określić czynności, które dany użytkownik może wykonywać w odniesieniu do tego rekordu:

- Jeśli właścicielem rekordu nadrzędnego jest bieżący użytkownik, aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia z profilu dostępu właściciela bieżącego użytkownika poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu.
- Jeśli właścicielem rekordu nadrzędnego jest podwładny bieżącego użytkownika na dowolnym poziomie hierarchii zależności służbowych, aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia z profilu dostępu właściciela bieżącego użytkownika poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu.
- Jeśli właścicielem rekordu nadrzędnego jest niepowiązany użytkownik:
 - Jeśli dla typu powiązanego rekordu w roli bieżącego użytkownika jest wybrana opcja "Może czytać wszystkie rekordy", aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia z domyślnego profilu dostępu bieżącego użytkownika poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu.
 - Jeśli dla powiązanego typu rekordu w roli bieżącego użytkownika nie jest wybrana opcja "Może czytać wszystkie rekordy", domyślny profil dostępu bieżącego użytkownika nie jest używany.

W takim przypadku bieżący użytkownik uzyskuje dostęp do strony "Szczegóły" rekordu nadrzędnego, ponieważ występuje co najmniej jedna z następujących okoliczności:

- Bieżący użytkownik jest członkiem zespołu ds. rekordu nadrzędnego.
- Bieżący użytkownik ma bezpośredniego lub pośredniego podwładnego z dostępem do rekordu nadrzędnego.
- Bieżący użytkownik jest członkiem rejestru zawierającego rekord nadrzędny lub rekord nadrzędny jest podrejestrem rejestru, którego bieżący użytkownik jest członkiem.
- Bieżący użytkownik został oddelegowany przez innego użytkownika, który ma dostęp do rekordu nadrzędnego.

Jeśli dostęp do powiązanego rekordu jest udzielany przez kontekst rekordu nadrzędnego, aplikacja Oracle CRM On Demand wyodrębnia poziom dostępu odpowiedni dla typu

powiązanego rekordu z profili dostępu dla każdego z mających zastosowanie komponentów kontroli dostępem.

- Dla powiązanego rekordu aplikacja Oracle CRM On Demand również wyodrębnia poziomy dostępu z powiązania bieżącego użytkownika z powiązanym rekordem, jeśli spełniony jest choć jeden z poniższych warunków:
 - Bieżący użytkownik jest członkiem zespołu w powiązanym rekordzie. Jeśli bieżący użytkownik jest właścicielem powiązanego rekordu, wchodzi on również w skład zespołu, dlatego używany jest profil dostępu właściciela.
 - Bieżący użytkownik ma bezpośredniego lub pośredniego podwładnego z dostępem do powiązanego rekordu.
 - Bieżący użytkownik jest członkiem rejestru zawierającego powiązany rekord lub rekord ten znajduje się w rejestrze podrzędnym rejestru, którego członkiem jest bieżący użytkownik.
 - Bieżący użytkownik został oddelegowany przez innego użytkownika, który ma dostęp do powiązanego rekordu.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand dokonuje następnie oceny wszystkich mających zastosowanie poziomów dostępu, aby określić, czy poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" znajduje się w zestawie poziomów dostępu:
 - W przypadku znalezienia poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych" (lub dowolnej jego kombinacji) w zestawie mających zastosowanie poziomów dostępu powiązanego typu rekordu dziedziczy ustawienia roli swojego własnego głównego typu rekordu oraz ustawienia dostępu. Poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" określa czynności, które użytkownik może wykonać w odniesieniu do rekordu. W przypadku wykrycia przez aplikację Oracle CRM On Demand co najmniej dwóch poziomów dostępu "Dziedziczenie głównych" określana jest kombinacja poziomów dostępu. Więcej informacji o poziomach dostępu "Dziedziczenie głównych" i ich kombinacjach znajduje się pod hasłem [Poziomy dostępu do powiązanych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1266).
 - Jeśli poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" (lub dowolna z jego kombinacji) nie zostanie znaleziony w zestawie odpowiednich poziomów dostępu, gdy powiązany typ rekordu ma odpowiadający mu główny typ rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand określa część wspólną poziomów dostępu głównego typu rekordu i powiązanego typu rekordu.

Jeśli na przykład poziom dostępu dla powiązanego typu rekordu "Możliwości" to "Tylko odczyt", a poziom dostępu dla odpowiadającego mu głównego typu rekordu "Możliwości" to "Odczyt/edycja", częścią wspólną tych poziomów dostępu jest "Tylko odczyt".

Kombinacja wszystkich wynikowych poziomów dostępu dla powiązanego typu rekordu określa, jakie czynności użytkownik może wykonać w odniesieniu do rekordów należących do danego typu rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Praca ze stroną "Lista profili dostępu"

Na stronie "Lista profili dostępu" można wykonać czynności przedstawione w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Dodać nowy profil dostępu	<p>Na pasku tytułu strony "Lista profili dostępu" nacisnąć przycisk "Nowy". Zostanie otwarty kreator "Profil dostępu".</p> <p>Więcej informacji o korzystaniu z kreatora "Profil dostępu" znajduje się pod hasłem Konfigurowanie profili dostępu (na stronie 1287).</p>
Dodać nowy profil dostępu przez skopiowanie istniejącego profilu dostępu	<p>Z menu na poziomie rekordu obok nazwy profilu dostępu wybrać opcję "Kopiuuj". Zostanie otwarty kreator "Profil dostępu".</p> <p>Więcej informacji o korzystaniu z kreatora "Profil dostępu" znajduje się pod hasłem Konfigurowanie profili dostępu (na stronie 1287).</p>
Wyłączyć profil dostępu	<p>Zaznaczyć pole wyboru "Wyłączony" obok profilu dostępu.</p> <p>Po wyłączeniu profilu dostępu nie można użyć go w żadnych nowych powiązaniach z rolami, zespołami lub rejestrami. Wyłączony profil dostępu pozostaje jednak profilem dostępu w odniesieniu do roli, zespołu lub rejestru, z którą został poprzednio powiązany, do czasu przypisania innego profilu dostępu.</p>
Wybrać język, w jakim lista profili dostępu jest wyświetlana	<p>Na pasku tytułu strony "Lista profili dostępu" w polu "Język tłumaczenia" wybrać język, w którym lista profili dostępu ma być wyświetlana. Lista może być wyświetlana w dowolnym z języków obsługiwanych przez aplikację Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika.</p> <p>UWAGA: Jeśli istniejący profil dostępu nie ma tłumaczenia w wybranym języku, nazwa profilu dostępu będzie wyświetlana w nawiasie bez tłumaczenia.</p>

Funkcja "Wyszukiwanie alfa" pozwala filtrować listę profili dostępu. Więcej informacji o wyszukiwaniu alfa jest dostępnych pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Poziomy dostęp do głównych typów rekordów — informacje podstawowe

Użytkownik może przyznawać lub odbierać prawa dostępu do głównych typów rekordów, konfigurując poziomy dostęp w kroku 2 kreatora "Profil dostępu". Więcej informacji o korzystaniu z kreatora "Profil dostępu" znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287).

Poziomy dostęp to najniższy poziom poleceń, które mogą być przyznawane w odniesieniu do typu rekordu. Dla każdego głównego typu rekordu można określić prawa dostępu dla każdego użytkownika, który dziedziczy ten profil dostępu poprzez co najmniej jeden komponent kontroli dostępu (role, hierarchia zależności służbowych, zespoły i rejestry). Jeśli na przykład użytkownik łączy w dół możliwości z listy możliwości, prawa dostępu pozwalające mu na oglądanie szczegółów możliwości i wykonywanie operacji są ustawiane przy użyciu poziomu dostępu odnoszącego się do głównego typu rekordu "Możliwość" w kroku 2 kreatora "Profil dostępu".

W tym podrozdziale opis poziomów dostępu do głównych typów rekordów odnosi się do funkcjonalności poziomów dostępu, gdy działają one indywidualnie. To, które rekordy użytkownik może wyświetlać i jakie operacje może na nich wykonywać, kontrolowane jest przez kombinację co najmniej jednego poziomu dostępu odnoszącego się do rekordów z co najmniej jednym profilem dostępu.

Typy rekordów kontrolowane za pomocą specjalnych uprawnień pojawiają się we wszystkich profilach dostępu z domyślnie ustawionymi poziomami dostępu. Domyślne ustawienie dla głównych typów rekordów to ustawienie "Tylko odczyt". Domyślne ustawienie trzeba zmienić, aby dać użytkownikom taki dostęp, jakiego potrzebują w odniesieniu do różnych typów rekordów.

Poziom dostępu do każdego głównego typu rekordu może być ustawiony na jedną z następujących wartości:

- **Tylko odczyt.** Poziom dostępu "Tylko odczyt" uniemożliwia użytkownikowi wykonywanie takich operacji, jak edycja czy kasowanie głównych rekordów.
- **Odczyt/edycja.** Poziom dostępu "Odczyt/edycja" pozwala użytkownikowi na wyświetlanie i edycję głównych rekordów.
- **Odczyt/edycja/kasowanie.** Poziom dostępu "Odczyt/edycja/kasowanie" pozwala użytkownikowi na wyświetlanie, edycję i kasowanie głównych rekordów.

UWAGA: Uprawnienie do tworzenia głównych typów rekordów nie podlega kontroli przez ustawienia z kroku 2 kreatora "Profil dostępu". Pozwolenie na tworzenie rekordów jest kontrolowane przez ustawienia z kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami". Więcej informacji o rolach znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Poziomy dostęp do powiązanych typów rekordów — informacje podstawowe

Prawa dostępu do powiązanych typów rekordów są nadawane i unieważniane w kroku 2 kreatora "Profil dostępu". Więcej informacji o korzystaniu z kreatora "Profil dostępu" znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287).

Powiązane typy rekordów, do których dostęp zapewniają uprawnienia specjalne, są wyświetlane we wszystkich profilach dostępu, w których ustawiono domyślny poziom dostępu "Brak dostępu". Aby zapewnić użytkownikom poziom dostępu wymagany w różnych typach rekordów, należy zmienić to ustawienie domyślne.

Na przykład typ rekordu "Obiekt niestandardowy 04" jest powiązany typem rekordu wobec nadrzędnego typu rekordu "Możliwość". W profilu "Pełny dostęp" powiązany typ rekordu "Obiekt niestandardowy 04" ma ustawiony domyślny poziom dostępu "Brak dostępu". W rezultacie użytkownik należący do zespołu ds. możliwości z profilem "Pełny dostęp" nie może wyświetlić powiązanych typów rekordów na podstawie powiązanego typu rekordu "Obiekt niestandardowy 04". Aby umożliwić użytkownikowi wyświetlanie rekordów "Obiekt niestandardowy 04" dotyczących rekordów możliwości, należy zmienić domyślny poziom dostępu.

W tym temacie opisano następujące zagadnienia:

- Powiązania rekordów
- Opcje poziomu dostępu dotyczące powiązanych typów rekordów

Powiązania rekordów

Powiązania między nadrzędnym typem rekordu i jego powiązanym typem rekordu (rekordem podrzędnym) mają wpływ na to, jakie opcje poziomu dostępu można przydzielić do powiązanego typu rekordu.

Typy powiązań i możliwe opcje poziomu dostępu są następujące:

- **Powiązanie typu "jeden do wielu".** W powiązaniu "jeden do wielu" rekordy podrzędne są oparte na głównym typie rekordu, a jeden rekord nadrzędny może mieć wiele rekordów podrzędnych. Na przykład na stronie informacji powiązanych z podmiotem powiązanym typem rekordu jest rekord "Możliwości", któremu odpowiada główny typ rekordu "Możliwość". W przypadku powiązań "jeden do wielu" są możliwe następujące poziomy dostępu:

- Wyświetlanie
- Tylko do odczytu
- Brak dostępu
- Dziedziczenie głównych

UWAGA: Poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" jest dostępny tylko w przypadku niektórych powiązań "jeden do wielu".

- **Powiązanie "jeden do podrzędnego".** Powiązanie "jeden do podrzędnego" jest podobne do powiązania "jeden do wielu" pod tym względem, że rekord nadrzędny może mieć wiele rekordów podrzędnych. Jednakże w powiązaniu "jeden do podrzędnego" rekordy podrzędne są oparte na typie rekordu, który nie ma odpowiadającego mu głównego typu rekordu. Powiązane typy rekordów, które nie mają odpowiadającego im głównego typu rekordu, to na przykład "Załączniki", "Uwagi" i "Zespoły".

UWAGA: Wyjątkiem od tej reguły jest powiązanie między rekordami podrzędnymi osoby kontaktowej w rekordzie możliwości. Chociaż typ rekordu "Osoba kontaktowa" ma odpowiadający mu typ rekordu

głównego, między możliwością i osobami kontaktowymi istnieje powiązanie typu "jeden do podrzędnego". Użytkownicy mogą dodawać istniejące osoby kontaktowe do możliwości lub usuwać osoby kontaktowe z możliwości. Nie mogą jednak tworzyć nowych osób kontaktowych z możliwości.

W przypadku powiązania "jeden do podrzędnego" są możliwe następujące poziomy dostępu:

- Odczyt/tworzenie
- Odczyt/tworzenie/edycja
- Odczyt/edycja
- Odczyt/edycja/kasowanie
- Tylko do odczytu
- Brak dostępu
- Pełne
- **Powiązanie "jeden do tylko odczyt".** Powiązanie "jeden do tylko odczyt" jest podobne do powiązania "jeden do podrzędnego". Jednak jak sama nazwa wskazuje, w tym typie powiązania użytkownicy nie mogą edytować ani tworzyć rekordów podrzędnych. Powiązanym typem rekordu bez odpowiadającego mu typu rekordu głównego jest na przykład "Śledzenie kontroli". Typ rekordu "Śledzenie kontroli" jest tworzony przez aplikację Oracle CRM On Demand. W przypadku powiązania "jeden do tylko odczyt" są możliwe następujące poziomy dostępu:
 - Tylko do odczytu
 - Brak dostępu
- **Powiązanie "wiele do wielu".** Powiązanie "wiele do wielu" występuje między dwoma typami rekordów głównych, z których każdy może być rekordem nadrzędnym lub podrzędnym drugiego w zależności od sposobu wyświetlania powiązania. Na przykład jeden podmiot może mieć wiele osób kontaktowych, zaś osoba kontaktowa może mieć wiele podmiotów. W przypadku powiązania "wiele do wielu" są możliwe następujące poziomy dostępu:
 - Odczyt/tworzenie
 - Tylko do odczytu
 - Wyświetlanie
 - Brak dostępu
 - Dziedziczenie głównych
 - Dodawanie/dziedziczenie głównych
 - Dodawanie/usuwanie/dziedziczenie głównych

UWAGA: Poziomy dostępu "Dodawanie/dziedziczenie głównych" i "Dodawanie/usuwanie/dziedziczenie głównych" są możliwe tylko w przypadku wybranych powiązań "wiele do wielu".

Opcje poziomu dostępu dotyczące powiązanych typów rekordów

Pełny zestaw opcji poziomów dostępu dla powiązanych typów rekordów jest następujący:

- **Brak dostępu.** Opcja "Brak dostępu" może dotyczyć wszystkich powiązanych typów rekordów. Uniemożliwia użytkownikom wyświetlanie rekordów z listy powiązanych rekordów.

- **Tylko odczyt.** Poziom dostępu "Tylko odczyt" uniemożliwia użytkownikom edytowanie wewnętrzne powiązanych rekordów z poziomu rekordu nadrzędnego.
- **Odczyt/tworzenie.** Poziom dostępu "Odczyt/tworzenie" jest możliwy w przypadku powiązanych typów rekordów w powiązaniach "jeden do podrzędnego" i "wiele do wielu". W przypadku powiązania "jeden do podrzędnego" poziomy dostępu "Odczyt/tworzenie" umożliwia użytkownikowi tworzenie nowych rekordów lub drażenie w dół do szczegółów istniejących rekordów, ale nie pozwala na edytowanie oraz kasowanie rekordów. W przypadku powiązania "wiele do wielu" poziomy dostępu "Odczyt/tworzenie" umożliwia użytkownikowi powiązanie istniejącego rekordu jako podrzędnego wobec rekordu nadrzędnego, ale nie pozwala na usunięcie istniejącego powiązania.
- **Odczyt/tworzenie/edycja.** Poziom dostępu "Odczyt/tworzenie/edycja" jest możliwy w przypadku powiązanych typów rekordów w powiązaniu "jeden do podrzędnego". Umożliwia użytkownikowi utworzenie nowego rekordu lub drażenie w dół do szczegółów istniejących rekordów, a także w razie potrzeby edycję rekordu. Poziomy dostępu "Odczyt/tworzenie/edycja" nie pozwala na kasowanie rekordów podrzędnych.
- **Odczyt/edycja.** Poziomy dostępu "Odczyt/edycja" jest możliwy w przypadku wszystkich powiązań poza powiązanymi rekordami tylko do odczytu znajdującymi się w powiązaniach "jeden do tylko odczyt". Poziomy dostępu "Odczyt/edycja" umożliwia użytkownikowi wyświetlanie i edytowanie powiązanych rekordów.
- **Odczyt/edycja/kasowanie.** Poziomy dostępu "Odczyt/edycja/kasowanie" jest możliwy w przypadku powiązanych typów rekordów będących rekordami podrzędnymi w powiązaniu "jeden do podrzędnego". Umożliwia użytkownikowi drażenie w dół do szczegółów istniejących rekordów, edycję i kasowanie rekordu. Poziomy dostępu "Odczyt/edycja/kasowanie" nie pozwala na tworzenie nowych rekordów podrzędnych.
- **Pełny.** Poziomy dostępu "Pełny" jest możliwy w przypadku powiązanych typów rekordów, które nie mają odpowiadającego im głównego typu rekordu. Poziomy "Pełny" umożliwia wówczas utworzenie, wyświetlenie, edytowanie i skasowanie rekordów.
- **Wyświetlanie.** Poziomy dostępu "Wyświetlanie" jest możliwy tylko w przypadku powiązanych typów rekordów w relacjach "jeden do wielu" i "wiele do wielu". Po wybraniu poziomu dostępu "Wyświetlanie" powiązany typ rekordu dziedziczy ustawienie poziomu dostępu ze swojego głównego typu rekordu (nie jest to poziomy dostępu z nadrzędnego typu rekordu w tym powiązaniu). Jeśli na przykład "Wyświetlanie" jest poziomem dostępu dotyczącym powiązanego typu rekordu "Możliwość" w nadrzędnym typie rekordu "Podmiot", każdy powiązany rekord "Możliwość" dziedziczy poziomy dostępu z głównego typu rekordu "Możliwość", a nie z nadrzędnego typu rekordu "Podmiot".
- **Dziedziczenie głównych.** Poziomy dostępu "Dziedziczenie głównych" jest możliwy tylko w przypadku niektórych typów rekordów powiązanych znajdujących się w relacjach "jeden do wielu" i "wiele do wielu". Jest podobny do poziomu dostępu "Wyświetlanie" pod tym względem, że powiązane typy rekordów dziedziczą ustawienia poziomu dostępu ze swojego głównego typu rekordu. Jednakże po wybraniu poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych", gdy profil dostępu jest powiązany z rolą, powiązany typ rekordu dziedziczy ustawienia roli ze swojego głównego typu rekordu, podobnie jak ustawienia dostępu.

Jeśli na przykład dla powiązanego typu rekordu "Możliwość" w nadrzędnym typie rekordu "Podmiot" w profilu dostępu ustawiono poziomy dostępu "Dziedziczenie głównych", każdy powiązany rekord możliwości dziedziczy poziomy dostępu z głównego rekordu możliwości, a nie ze swojego nadrzędnego rekordu podmiotu. Następnie, jeśli poziomy dostępu jest powiązany z rolą, powiązany rekord możliwości dziedziczy również ustawienie opcji "Może czytać wszystkie rekordy" dotyczące tej roli. Ustawienie roli i poziomy dostępu łącznie mają wpływ na to, jakie rekordy widzi użytkownik na liście powiązanych rekordów możliwości na stronie szczegółów podmiotu. Możliwość wyświetlania powiązanych rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand jest określana na podstawie profilu dostępu właściciela lub profilu domyślnego, w zależności od tego, czy bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu podmiotu. Zasady są następujące:

- Jeśli w przypadku typu rekordu "Możliwość" w roli nie wybrano ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy", użytkownik nie może wyświetlić powiązanych rekordów możliwości, do których oglądania nie jest upoważniony.
- Jeśli dla typu rekordu "Możliwość" w roli wybrano ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy", użytkownik może wyświetlić wszystkie powiązane rekordy możliwości w rekordzie podmiotu.

W przypadku powiązań "wiele do wielu" wybranie poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych" oznacza, że użytkownik nie może dodawać ani usuwać powiązań między dwoma istniejącymi rekordami. Poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" jest jednak dostępny w połączeniu z prawem dostępu do dodawania lub z prawami dostępu do dodawania i usuwania.

UWAGA: Jeśli poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" (lub jego kombinacje) został znaleziony w dowolnym profilu używanym w odniesieniu do powiązanego typu rekordu, pierwszeństwo ma ustawienie "Dziedziczenie głównych". Jeśli na przykład znaleziono poziomy dostępu "Dziedziczenie głównych" i "Wyświetlanie", poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" ma pierwszeństwo przed poziomem dostępu "Wyświetlanie". Jeśli zostały znalezione poziomy dostępu "Dziedziczenie głównych", "Tylko odczyt" i "Wyświetlanie", prawo dostępu "Dziedziczenie głównych" ma pierwszeństwo przed poziomami dostępu "Wyświetlanie" i "Tylko odczyt".

- **Dodawanie/dziedziczenie głównych.** Poziom dostępu "Dodawanie/dziedziczenie głównych" jest dostępny w przypadku powiązanych rekordów, które współużytkują powiązanie "wiele do wielu" z rekordem nadrzędnym. Element "Dziedziczenie głównych" w poziomie dostępu "Dodawanie/dziedziczenie głównych" działa tak samo jak poziom dostępu "Dziedziczenie głównych". Poziom dostępu "Dodawanie/dziedziczenie głównych" umożliwia też jednak połączenie istniejącego powiązanego rekordu z rekordem nadrzędnym. Jeśli powiązany rekord zostanie pomyślnie dodany, odziedziczy on poziom dostępu swojego rekordu głównego. Poziom dostępu "Dodawanie/dziedziczenie głównych" nie pozwala użytkownikom na usunięcie istniejącego powiązanego rekordu.
- **Dodawanie/usuwanie/dziedziczenie głównych.** Poziom dostępu "Dodawanie/usuwanie/dziedziczenie głównych" jest możliwy w przypadku powiązanych rekordów, które współużytkują powiązanie "wiele do wielu" z rekordem nadrzędnym. Element "Dziedziczenie głównych" w poziomie dostępu "Dodawanie/dziedziczenie głównych" działa tak samo jak poziom dostępu "Dziedziczenie głównych". Poziom dostępu "Dodawanie/usuwanie/dziedziczenie głównych" umożliwia też jednak połączenie istniejącego powiązanego rekordu z rekordem nadrzędnym lub usunięcie powiązania między rekordami. Jeśli użytkownik usunie lub rozdzieli powiązany rekord, nie zostanie on skasowany i pozostanie w bazie danych. Jeśli powiązany rekord zostanie pomyślnie dodany, odziedziczy on poziom dostępu swojego rekordu głównego.

W poniższej tabeli przedstawiono powiązania, w przypadku których jest dostępny jest poziom dostępu "Dziedziczenie głównych". Powiązania w tej tabeli są typu "jeden do wielu".

UWAGA: Jeśli poziom dostępu jest aktualnie ustawiony jako "Widok" dla któregoś z powiązań wskazanych w poniższej tabeli, zaleca się zmianę poziomu dostępu z "Widok" na "Dziedziczenie głównych".

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Podmiot	Plany biznesowe
Podmiot	Wizyty
Podmiot	Działania ukończone
Podmiot	Obiekt niestandardowy 04 i następne

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Podmiot	Cele
Podmiot	Otwarte działania
Podmiot	Możliwości
Podmiot	Plan - podmioty
Akredytacja	Wnioski o akredytację
Akredytacja	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Działanie	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Działanie	Odpowiedzi na wiadomości
Wniosek	Działania
Profil brokera	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Plan biznesowy	Wnioski o akredytację
Plan biznesowy	Działania
Plan biznesowy	Plany biznesowe
Plan biznesowy	Wnioski o certyfikację
Plan biznesowy	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Plan biznesowy	Cele
Plan biznesowy	Plan - podmioty
Plan biznesowy	Plan - osoby kontaktowe
Plan biznesowy	Plan - możliwości
Kampania	Działania ukończone
Kampania	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Kampania	Otwarte działania
Certyfikacja	Wnioski o certyfikację
Certyfikacja	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Roszczenie	Działania
Osoba kontaktowa	Wnioski o certyfikację

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Osoba kontaktowa	Zapisy na kurs
Osoba kontaktowa	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Osoba kontaktowa	Rejestracje na egzamin
Osoba kontaktowa	Cele
Osoba kontaktowa	Plan - osoby kontaktowe
Kurs	Zapisy na kurs
Kurs	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Obiekt niestandardowy (01)	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Obiekt niestandardowy (02)	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Obiekt niestandardowy (03)	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Obiekt niestandardowy 04 i następne	Działania
Obiekt niestandardowy 04 i następne	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Obiekt niestandardowy 04 i następne	Możliwości
Rejestracja transakcji	Działania
Rejestracja transakcji	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Dealer	Działania ukończone
Dealer	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Dealer	Otwarte działania
Dealer	Możliwości
Egzamin	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Egzamin	Rejestracje na egzamin
Konto finansowe	Działania
Konto finansowe	Możliwości

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Plan finansowy	Działania
Plan finansowy	Możliwości
Fundusz	Działania
Fundusz	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Wniosek o fundusz	Działania ukończone
Wniosek o fundusz	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Wniosek o fundusz	Otwarte działania
Gospodarstwo domowe	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Raport z kontroli magazynowej	Magazyn próbek
Okres magazynowy	Magazyn próbek
Namiar	Działania ukończone
Namiar	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Namiar	Otwarte działania
Wniosek o fundusze marketingowe	Działania
Wniosek o fundusze marketingowe	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Szkolenie medyczne	Działania ukończone
Szkolenie medyczne	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Szkolenie medyczne	Otwarte działania
Plan komunikatów	Odpowiedzi na wiadomości
Plan komunikatów	Pozycje planu komunikatów
Pozycja planu komunikatów	Odpowiedzi na wiadomości
Pozycja planu komunikatów	Powiązania pozycji planu komunikatów
Cel	Wnioski o akredytację
Cel	Działania

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Cel	Wnioski o certyfikację
Cel	Zapisy na kurs
Cel	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Cel	Rejestracje na egzamin
Cel	Cele
Cel	Możliwości
Możliwość	Działania ukończone
Możliwość	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Możliwość	Otwarte działania
Możliwość	Plan - możliwości
Możliwość	Możliwości podrzędne
Partner	Wnioski o akredytację
Partner	Plany biznesowe
Partner	Działania ukończone
Partner	Zapisy na kurs
Partner	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Partner	Rejestracje na egzamin
Partner	Otwarte działania
Okres	Plany biznesowe
Okres	Cele
Polisa	Działania
Polisa	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Polisa	Możliwości
Portfel	Działania ukończone
Portfel	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Portfel	Otwarte działania

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Program	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Program	Możliwości
Transakcja dotycząca próbki	Pozycje transakcji
Zlecenie obsługi	Działania ukończone
Zlecenie obsługi	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Zlecenie obsługi	Otwarte działania
Rozwiązanie	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Rozwiązanie	Powiązania pozycji planu komunikatów
Rozwiązanie	Pozycje planu komunikatów
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	Działania
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	Obiekt niestandardowy 04 i następne
Pojazd	Obiekt niestandardowy 04 i następne

W poniższej tabeli przedstawiono powiązania, w przypadku których dostępny jest poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" i jego kombinacji (Dziedziczenie głównych, Dodawanie/dziedziczenie głównych oraz Dodawanie/usuwanie/dziedziczenie głównych). Powiązania w tej tabeli są typu "wiele do wielu".

UWAGA: Jeśli w przypadku któregoś z powiązań "wiele do wielu" wskazanych w poniższej tabeli wykorzystywany jest poziom dostępu "Odczyt/tworzenie", zaleca się zmianę tego poziomu na jedną z kombinacji poziomu "Dziedziczenie głównych" w typach rekordów powiązanych.

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Kampania	Możliwości
Osoba kontaktowa	Wizyty
Osoba kontaktowa	Działania ukończone
Osoba kontaktowa	Otwarte działania
Osoba kontaktowa	Możliwości
Obiekt niestandardowy (01)	Działania ukończone
Obiekt niestandardowy (01)	Otwarte działania
Obiekt niestandardowy (01)	Możliwości

Typ rekordu nadrzędnego	Typ powiązanych rekordów
Obiekt niestandardowy (02)	Działania ukończone
Obiekt niestandardowy (02)	Otwarte działania
Obiekt niestandardowy (02)	Możliwości
Obiekt niestandardowy (03)	Działania ukończone
Obiekt niestandardowy (03)	Otwarte działania
Obiekt niestandardowy (03)	Możliwości

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Przykłady określania poziomów dostępu

Aby zapoznać się z przykładami obliczania praw dostępu użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand, należy kliknąć na poniższych łączach:

- [Przykład 1: Przy użyciu poziomu dostępu "Wyświetl"](#) (na stronie 1276)
- [Przykład 2: Przy użyciu poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych"](#) (na stronie 1281)
- [Przykład 3: Z zabezpieczeniem danych przy użyciu rejestrów](#) (na stronie 1284)

Prawa dostępu przedstawione w przykładach są oparte na określonej konfiguracji ról użytkownika, profili dostępu i innych komponentów kontroli dostępu. W aplikacji Oracle CRM On Demand prawa dostępu są obliczane w odniesieniu do uwierzytelnionego użytkownika przy każdej jego interakcji z aplikacją. W aplikacji Oracle CRM On Demand prawa dostępu są określone na podstawie roli użytkownika oraz wszystkich profili dostępu, które mają zastosowanie: profili dostępu właściciela, domyślnych profili dostępu, hierarchii zależności służbowych, członkostwa w rejestrach niestandardowych, delegacji użytkownika i członkostwa w zespole, które są określane mianem *komponentów kontroli dostępu*.

UWAGA: Użytkownikami mogą być pracownicy firmy użytkownika lub pracownicy organizacji partnerskiej. Użytkownikami mogą być również systemy zewnętrzne mające dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287)

Przykład 1: Przy użyciu poziomu dostępu "Wyświetl"

Ten temat zawiera przykład sposobu obliczania praw dostępu użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand.

W tym przykładzie Anita Jakubiak ma rolę "Przedstawiciel handlowy". Anita może tworzyć nowe rekordy podmiotów i wyświetlać wszystkie pozostałe rekordy podmiotów. Ma też uprawnienie do tworzenia rekordów możliwości, ale może wyświetlać tylko te możliwości, których jest właścicielem lub do których wyświetlania otrzymała upoważnienie.

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia dotyczące typów rekordów dla roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Ma prawo dostępu	Może tworzyć	Może czytać wszystkie rekordy
Podmiot	Tak	Tak	Tak
Możliwość	Tak	Tak	Nie

Rola "Przedstawiciel handlowy" zapewnia Anicie pełną kontrolę nad rekordami podmiotów i możliwości, które utworzyła, oraz ograniczone prawa do rekordów, których nie jest właścicielem. Rola "Przedstawiciel handlowy" wymaga dwóch profili dostępu: profilu dostępu właściciela i domyślnego profilu dostępu.

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia profilu dostępu właściciela dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Poziom dostępu	Powiązany typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt/edycja/kasowanie	Możliwości	Wyświetlanie
Możliwość	Odczyt/edycja/kasowanie	Nie dotyczy	Nie dotyczy

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia domyślnego profilu dostępu dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Poziom dostępu	Powiązany typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Tylko odczyt	Możliwości	Wyświetlanie
Możliwość	Tylko odczyt	Nie dotyczy	Nie dotyczy

W tym przykładzie obliczania praw dostępu założono, że pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy" nie jest zaznaczone. Więcej informacji o polu wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" znajduje się pod hasłem [Propagacja dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe](#) (zob. "Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe" na stronie 1256).

Dawid Kwiatkowski również ma rolę "Przedstawiciel handlowy" w tej samej firmie. Dawid ma te same prawa dostępu co Anita.

Anita jest właścicielem możliwości X, która została powiązana z podmiotem 1. Dawid tworzy możliwość Y, która jest również powiązana z podmiotem 1. Anita nie jest członkiem zespołu ds. możliwości.

Gdy Anita wyświetla listę podmiotów w swojej firmie, może zobaczyć wszystkie z nich, ponieważ jej rola pozwala na wyświetlanie wszystkich rekordów podmiotów, łącznie z tymi, których nie jest właścicielem. W poniższej tabeli przedstawiono rekordy, które widzi Anita po kliknięciu na nazwie podmiotu "Podmiot 1", gdy chce drążyć w dół rekord. W tym przykładzie pokazano jedynie istotne pola i kolumny.

Podmiot - szczegóły: Podmiot 1		
Podmiot - szczegóły		
Nazwa podmiotu:	Podmiot 1	
Właściciel:	Józef Hoppe	
Możliwości		
Nazwa możliwości		Właściciel
Możliwość X		Anita Jakubiak
Możliwość Y		Dawid Kwiatkowski
Zespół ds. podmiotu		
Nazwisko	Imię	Dostęp do podmiotu
Hoppe	Józef	Właściciel

Widoczność powiązanego rekordu w przykładzie 1

Aby ustalić, które powiązane rekordy możliwości może zobaczyć Anita na poziomie rekordu podmiotu z tego przykładu, w aplikacji Oracle CRM On Demand są sprawdzane prawa dostępu Anity:

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand są sprawdzane wszystkie mające zastosowanie poziomy dostępu dotyczące typu rekordu powiązanego z możliwością w tym nadrzędnym rekordzie podmiotu. Operacje sprawdzania obejmują:

UWAGA: Jeśli w różnych składnikach związanych z kontrolą dostępu zostanie wykrytych wiele poziomów dostępu, przy obliczaniu praw dostępu będą uwzględniane wszystkie z nich.

- Określenie, czy Anita jest właścicielem podmiotu nadrzędnego.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy rola Anity pozwala na odczyt wszystkich rekordów podmiotów.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak". Rola Anity pozwala na odczyt wszystkich rekordów podmiotów, dlatego może zobaczyć podmiot. Ponieważ Anita nie jest właścicielem podmiotu nadrzędnego, jest używany jej domyślny profil dostępu. Poziom dostępu w przypadku typu rekordu powiązanego z możliwością w domyślnym profilu dostępu Anity to "Wyświetlanie".

- Określenie, czy rekord nadrzędny znajduje się w rejestrze, którego członkiem jest Anita.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy Anita jest członkiem zespołu ds. podmiotu.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy którykolwiek z podwładnych Anity (bezpośredni lub pośredni) jest członkiem zespołu ds. podmiotu.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

Jeśli odpowiedź na pytanie brzmi "tak" (czyli co najmniej jeden z podwładnych Anity jest członkiem zespołu ds. podmiotu), aplikacja Oracle CRM On Demand wydobywa z odpowiedniego profilu dostępu każdego z tych podwładnych poziom dostępu dotyczący typu rekordu powiązanego z możliwością. W takim przypadku jest używany poziom dostępu do podmiotu przypisany zespołowi, do którego należy podwładny, w polu "Dostęp do podmiotu" (a nie profil dostępu przypisany w polu "Dostęp do możliwości").

- Określenie, czy Anita ma dostęp do rekordu podmiotu przez delegację.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

2 W związku z tym w aplikacji Oracle CRM On Demand są wykonywane następujące operacje:

- Określenie, czy rola Anity zezwala na podstawowy dostęp do rekordów możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak", ponieważ w roli użytkownika wybrano opcję "Ma prawo dostępu" dla typu rekordów "Możliwość".

- Określenie, czy rola Anity nadaje jej uprawnienie do typu rekordów "Możliwość".

O dostępie do możliwości nie decydują uprawnienia, dlatego w tym przykładzie uprawnienia nie wpływają na obliczenia praw dostępu Anity.

- Określenie, czy w każdym profilu dostępu użytym w obliczeniach został ustawiony poziom dostępu "Dziedziczenie głównych".

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

3 W aplikacji Oracle CRM On Demand są następnie sprawdzane wszystkie znalezione poziomy dostępu i jest ustalany najbardziej liberalny poziom. W tym przypadku jest nim poziom dostępu "Wyświetlanie". Nie ma poziomu dostępu "Dziedziczenie głównych", dlatego są wyświetlane wszystkie podrzędne rekordy możliwości, łącznie z tymi, do których wyświetlania użytkownik nie jest upoważniony.

Czynności dotyczące powiązanych rekordów w przykładzie 1

Kiedy użytkownik próbuje wykonać czynność dotyczącą powiązanego rekordu, w aplikacji Oracle CRM On Demand musi zostać określone, czy ten użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu do danej czynności. W tym przykładzie Anita może spróbować odczytać szczegóły rekordu, edytować rekord lub go skasować. Rozważane są dwa przypadki:

- W przypadku 1 Anita próbuje wykonać czynność dotyczącą możliwości X.
- W przypadku 2 Anita próbuje wykonać czynność dotyczącą możliwości Y.

Przypadek 1: Anita próbuje wykonać czynność dotyczącą możliwości X, której jest właścicielem.

W aplikacji Oracle CRM On Demand prawa dostępu Anity są sprawdzane w następujący sposób:

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand są sprawdzane wszystkie mające zastosowanie poziomy dostępu dotyczące typu rekordu powiązanego z możliwością w tym nadrzędnym rekordzie podmiotu. Operacje sprawdzania obejmują:

UWAGA: Jeśli w różnych składnikach związanych z kontrolą dostępu zostanie wykrytych wiele poziomów dostępu, przy obliczaniu praw dostępu będą uwzględniane wszystkie z nich.

- Określenie, czy Anita jest właścicielem podmiotu nadrzędnego.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy rola Anity pozwala na odczyt wszystkich rekordów możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie. Chociaż Anita może zobaczyć nadrzędny rekord podmiotu, bo jest używany jej domyślny poziom dostępu, ten poziom nie jest używany w przypadku rekordu możliwości.

- Określenie, czy rekord możliwości znajduje się w rejestrze, którego członkiem jest Anita.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy Anita jest członkiem zespołu ds. możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak". Anita jest właścicielem możliwości, więc należy do zespołu ds. możliwości. Poziom dostępu głównego typu rekordu "Możliwość" w domyślnym profilu dostępu Anity (domyślny poziom dostępu "Przedstawiciel handlowy") to "Odczyt/edycja/kasowanie".

- Określenie, czy którykolwiek z podwładnych Anity (bezpośredni lub pośredni) jest członkiem zespołu ds. możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy Anita ma dostęp do rekordu podmiotu przez delegację.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- 2** W związku z tym w aplikacji Oracle CRM On Demand są wykonywane następujące operacje:

- Określenie, czy rola Anity pozwala na podstawowy dostęp do wszystkich rekordów możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak", ponieważ w roli Anity wybrano opcję "Ma prawo dostępu" dla typu rekordów "Możliwość".

- Określenie, czy rola Anity nadaje jej uprawnienie do typu rekordów "Możliwość".

O dostępie do rekordów typu "Możliwość" nie decydują uprawnienia. Dlatego w tym przykładzie uprawnienia nie wpływają na obliczenia praw dostępu Anity.

- Określenie, czy w każdym profilu dostępu użytym w obliczeniach został ustawiony poziom dostępu "Dziedziczenie głównych".

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- 3** W aplikacji Oracle CRM On Demand są następnie sprawdzane wszystkie znalezione poziomy dostępu i jest ustalany najbardziej liberalny poziom. W tym przypadku jest nim poziom dostępu "Odczyt/edycja/kasowanie".

Przypadek 2: Anita próbuje wykonać czynność dotyczącą możliwości Y, której właścicielem jest Dawid Kwiatkowski.

W aplikacji Oracle CRM On Demand prawa dostępu Anity są sprawdzane w następujący sposób:

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand są sprawdzane wszystkie mające zastosowanie poziomy dostępu dotyczące typu rekordu powiązanego z możliwością w tym nadrzędnym rekordzie podmiotu. Operacje sprawdzania obejmują:

UWAGA: Jeśli w różnych składnikach związanych z kontrolą dostępu zostanie wykrytych wiele poziomów dostępu, przy obliczaniu praw dostępu będą uwzględniane wszystkie z nich.

- Określenie, czy Anita jest właścicielem podmiotu nadrzędnego.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy rola Anity pozwala na odczyt wszystkich rekordów możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie. Chociaż Anita może zobaczyć nadrzędny rekord podmiotu, bo jest używany jej domyślny poziom dostępu, ten poziom nie jest używany w przypadku rekordu możliwości.

- Określenie, czy rekord możliwości znajduje się w rejestrze, którego członkiem jest Anita.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy Anita jest członkiem zespołu ds. możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy którykolwiek z podwładnych Anity (bezpośredni lub pośredni) jest członkiem zespołu ds. możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy Anita ma dostęp do rekordu podmiotu przez delegację.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- 2 W związku z tym w aplikacji Oracle CRM On Demand są wykonywane następujące operacje:

- Określenie, czy rola Anity pozwala na podstawowy dostęp do wszystkich rekordów możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak", ponieważ w roli Anity wybrano opcję "Ma prawo dostępu" dla typu rekordów "Możliwość".

- Określenie, czy rola Anity nadaje jej uprawnienie do typu rekordów "Możliwość".

O dostępie rekordów typu "Możliwość" nie decydują uprawnienia, dlatego w tym przykładzie uprawnienia nie wpływają na obliczenia praw dostępu Anity.

- Określenie, czy w każdym profilu dostępu użytym w obliczeniach został ustawiony poziom dostępu "Dziedziczenie głównych".

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand są następnie sprawdzane wszystkie znalezione poziomy dostępu i jest ustalany najbardziej liberalny poziom. W tym przypadku ostatecznym poziomem dostępu jest "Brak dostępu".

Tematy pokrewne

Dodatkowe przykłady znajdują się w następujących tematach:

- [Przykład 2: Przy użyciu poziomego dostępu "Dziedziczenie głównych"](#) (na stronie 1281)
- [Przykład 3: Z zabezpieczeniem danych przy użyciu rejestrów](#) (na stronie 1284)

Przykład 2: Przy użyciu poziomego dostępu "Dziedziczenie głównych"

Ten temat zawiera przykład sposobu obliczania praw dostępu użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand.

W tym przykładzie Anita Jakubiak jest przedstawicielem handlowym swojej firmy. Ma uprawnienia do tworzenia nowych podmiotów i wyświetlania rekordów wszystkich innych podmiotów. Może też tworzyć nowe możliwości, ale wyświetlać może tylko te możliwości, których jest właścicielem, lub do których wyświetlania ma uprawnienia.

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia dotyczące typów rekordów dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Ma prawo dostępu	Może tworzyć	Może czytać wszystkie rekordy
Podmiot	Tak	Tak	Tak
Możliwość	Tak	Tak	Tak

Rola przedstawiciela handlowego zapewnia Anicie pełną kontrolę nad utworzonymi przez nią podmiotami i możliwościami oraz ograniczone uprawnienia do rekordów, których właścicielem nie jest. Rola przedstawiciela handlowego wymaga dwóch profili dostępu: profilu dostępu właściciela i domyślnego profilu dostępu.

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia profilu dostępu właściciela dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Poziom dostępu	Powiązany typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt/edycja/kasowanie	Możliwości	Dziedziczenie głównych
Możliwość	Odczyt/edycja/kasowanie	Nie dotyczy	Nie dotyczy

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia domyślnego profilu dostępu dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Poziom dostępu	Powiązany typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Tylko odczyt	Możliwości	Dziedziczenie głównych
Możliwość	Tylko odczyt	Nie dotyczy	Nie dotyczy

W tym przykładzie obliczania praw dostępu założono, że pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy" nie jest zaznaczone. Więcej informacji o polu wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" znajduje się pod hasłem [Propagacja dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe](#) (zob. "Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe" na stronie 1256).

Dawid Kwiatkowski również jest przedstawicielem handlowym w tej samej firmie. Dawid ma takie same prawa dostępu jak Anita.

Anita jest właścicielem możliwości X, która została powiązana z podmiotem 1. Dawid tworzy możliwość Y, która jest również powiązana z podmiotem 1. Anita nie jest członkiem zespołu ds. możliwości.

Gdy Anita wyświetla listę podmiotów w swojej firmie, może zobaczyć wszystkie z nich, ponieważ jej rola pozwala na wyświetlanie wszystkich rekordów podmiotów, łącznie z tymi, których nie jest właścicielem. W poniższej tabeli przedstawiono rekordy, które widzi Anita po kliknięciu na nazwie podmiotu "Podmiot 1", gdy chce drążyć w dół rekord. W tym przykładzie pokazano jedynie istotne pola i kolumny.

Podmiot - szczegóły: Podmiot 1		
Podmiot - szczegóły		
Nazwa podmiotu:	Podmiot 1	
Właściciel:	Józef Hoppe	
Możliwości		
Nazwa możliwości		Właściciel
Możliwość X		Anita Jakubiak
Zespół ds. podmiotu		
Nazwisko	Imię	Dostęp do podmiotu
Hoppe	Józef	Właściciel
Kwiatkowski	Dawid	Członek

Widoczność powiązanego rekordu w przykładzie 2

Aby ustalić, które powiązane rekordy możliwości może zobaczyć Anita na poziomie rekordu podmiotu z tego przykładu, w aplikacji Oracle CRM On Demand są sprawdzane prawa dostępu Anity:

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand są sprawdzane wszystkie mające zastosowanie poziomy dostępu dotyczące typu rekordu powiązanego z możliwością w tym nadrzędnym rekordzie podmiotu. Operacje sprawdzania obejmują:

- Określenie, czy Anita jest właścicielem podmiotu nadrzędnego.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy rola Anity pozwala na odczyt wszystkich rekordów podmiotów.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak". Rola Anity pozwala jej na odczyt wszystkich rekordów podmiotów, dlatego Anita może wyświetlić ten podmiot. Anita nie jest właścicielem podmiotu nadrzędnego, dlatego używany jest jej domyślny profil dostępu. Poziom dostępu do typu rekordu powiązanego z możliwością w domyślnym profilu dostępu Anity to "Dziedziczenie głównych".

- Określenie, czy rekord nadrzędny znajduje się w rejestrze, którego członkiem jest Anita.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy Anita jest członkiem zespołu ds. podmiotu.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

- Określenie, czy którykolwiek z podwładnych Anity (bezpośredni lub pośredni) jest członkiem zespołu ds. podmiotu.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

Jeśli odpowiedź na to pytanie brzmi "tak" (tzn. jeśli co najmniej jeden z podwładnych Anity jest członkiem zespołu ds. podmiotu), w aplikacji Oracle CRM On Demand każdemu z tych podwładnych zostanie przypisany poziom dostępu odpowiedni dla typu rekordu powiązanego z możliwością, pobrany z odpowiedniego profilu dostępu. W tym przypadku używany jest profil dostępu przypisany w podmiocie dla członkostwa w zespole podwładnego w polu "Dostęp do podmiotu" (a nie profil dostępu przypisany w polu "Dostęp do możliwości").

- Określenie, czy Anita ma dostęp do rekordu podmiotu przez delegację.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi nie.

2 W związku z tym w aplikacji Oracle CRM On Demand są wykonywane następujące operacje:

- Określenie, czy rola Anity pozwala na podstawowy dostęp do wszystkich rekordów możliwości.

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak", ponieważ w roli Anity wybrano opcję "Ma prawo dostępu" dla typu rekordów "Możliwość".

- Określenie, czy rola Anity nadaje jej uprawnienie do typu rekordów "Możliwość".

O dostępie do możliwości nie decydują uprawnienia, dlatego w tym przykładzie uprawnienia nie wpływają na obliczenia praw dostępu Anity.

- Określenie, czy w każdym profilu dostępu użytym w obliczeniach został ustawiony poziom dostępu "Dziedziczenie głównych".

W tym przykładzie odpowiedź brzmi "tak", dlatego w aplikacji Oracle CRM On Demand są wyświetlane następujące rekordy możliwości dotyczące podmiotu:

- Wszystkie powiązane rekordy możliwości, których Anita jest właścicielem.
- Wszystkie powiązane rekordy możliwości, do których wyświetlania Anita jest upoważniona przez wszystkie pozostałe komponenty kontroli dostępu.

Rola Anity uniemożliwia jej wyświetlanie możliwości, których właścicielem nie jest, dlatego nie może ona wyświetlić możliwości utworzonej przez Dawida Kwiatkowskiego.

Czynności dotyczące powiązanych rekordów w przykładzie 2

Kiedy Anita próbuje w tym przykładzie wykonać działanie na możliwości X, obliczenia przebiegają tak samo, a wynikające z nich prawa dostępu są identyczne, jak w przypadku 1 w [przykładzie 1: Przy użyciu poziomu dostępu "Wyświetl"](#) (zob. "[Przykład 1: Przy użyciu poziomu dostępu "Wyświetl"](#)" na stronie 1276). Ostateczny poziom dostępu to "Odczyt/edycja/kasowanie".

Tematy pokrewne

Dodatkowe przykłady znajdują się w następujących tematach:

- [Przykład 1: Przy użyciu poziomu dostępu "Wyświetl"](#) (na stronie 1276)
- [Przykład 3: Z zabezpieczeniem danych przy użyciu rejestrów](#) (na stronie 1284)

Przykład 3: Z zabezpieczeniem danych przy użyciu rejestrów

Ten temat zawiera przykład sposobu obliczania praw dostępu użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand.

W tym przykładzie firma używa niestandardowych rejestrów w celu uporządkowania danych według terytorium. W przykładzie użyto dwóch rejestrów: południowo-zachodniego i wschodniego.

W rejestrze południowo-zachodnim istnieje trzech członków:

- Anita Jakubiak
- Dawid Kwiatkowski
- Karol Guzik

Wszyscy użytkownicy z rejestru południowo-zachodniego w roli rejestru mają profil dostępu "Tylko odczyt".

W rejestrze wschodnim istnieje trzech członków:

- Ryszard Rożek
- Rajmund Komar
- Józef Hoppe

Wszyscy użytkownicy z rejestru wschodniego w rekordzie członkostwa rejestru mają profil dostępu "Tylko odczyt".

Kiedy jeden z użytkowników tworzy rekord podmiotu lub możliwości, automatyczny proces (proces Workflow) przypisuje odpowiedni rejestr do rekordu. Rejestr jest przypisywany na podstawie atrybutu terytorium rekordu.

Wszyscy użytkownicy mają przypisaną rolę "Przedstawiciel handlowy". Mogą oni tworzyć nowe podmioty i możliwości. Mogą też przeglądać wszystkie rekordy podmiotów i możliwości dla swojego terytorium, natomiast dla innych terytoriów nie mają takiej możliwości.

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia dotyczące typów rekordów dla roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Ma prawo dostępu	Może tworzyć	Może czytać wszystkie rekordy

Główny typ rekordu	Ma prawo dostępu	Może tworzyć	Może czytać wszystkie rekordy
Podmiot	Tak	Tak	Tak
Możliwość	Tak	Tak	Tak

Wszyscy użytkownicy mają pełną kontrolę nad utworzonymi przez siebie podmiotami i możliwościami, natomiast w przypadku rekordów, których właścicielami nie są, ich prawa są ograniczone. Rola "Przedstawiciel handlowy" wymaga dwóch profili dostępu: profilu dostępu właściciela i domyślnego profilu dostępu.

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia profilu dostępu właściciela dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Poziom dostępu	Powiązany typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt/edycja/kasowanie	Możliwości	Dziedziczenie głównych
		Rejestry	Tylko odczyt
Możliwość	Odczyt/edycja/kasowanie	Rejestry	Tylko odczyt

W poniższej tabeli przedstawiono ustawienia domyślnego profilu dostępu dotyczące roli "Przedstawiciel handlowy":

Główny typ rekordu	Poziom dostępu	Powiązany typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Tylko odczyt	Możliwości	Dziedziczenie głównych
		Rejestry	Tylko odczyt
Możliwość	Tylko odczyt	Rejestry	Tylko odczyt

UWAGA: W przypadku wszystkich głównych typów rekordów, które obsługują rejestry, relacja z typem rekordu związanym z rejestrem jest relacją z elementem podrzędnym.

W tym przykładzie założono, że pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" w profilu firmy nie zostało zaznaczone. Więcej informacji o polu wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" znajduje się pod hasłem [Propagacja dostępu poprzez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe](#) (zob. "Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe" na stronie 1256).

Anita Jakubiak, przeglądając listę podmiotów w swojej firmie, widzi podmioty z rejestru południowo-zachodniego oraz podmioty, których jest właścicielką. Nie może natomiast przeglądać innych podmiotów.

W poniższej tabeli zawarte są rekordy, które Anita widzi, gdy kliknie na nazwie podmiotu "Podmiot 1", drążąc w dół rekord. W tym przykładzie wyświetlane są tylko odpowiednie pola i kolumny.

Podmiot - szczegóły: Podmiot 1
Podmiot - szczegóły

Podmiot - szczegóły: Podmiot 1		
Nazwa podmiotu:	Podmiot 1	
Właściciel:	Józef Hoppe	
Możliwości		
Nazwa możliwości		Właściciel
Możliwość X		Anita Jakubiak
Możliwość Y		Dawid Kwiatkowski
Zespół ds. podmiotu		
Nazwisko	Imię	Dostęp do podmiotu
Hoppe	Józef	Właściciel

Anita widzi dwie możliwości, ponieważ znajdują się one w rejestrze południowo-zachodnim, którego jest ona członkiem. Widzą je również inni członkowie rejestru południowo-zachodniego.

Józef Hoppe jest członkiem rejestru wschodniego. Po zalogowaniu się do aplikacji Oracle CRM On Demand widzi on również podmiot 1, ponieważ jest jego właścicielem. Nie widzi jednak możliwości powiązanych z podmiotem 1, których nie jest właścicielem. Zabezpieczenia te określone są przez poziom dostępu "Dziedziczenie głównych" do podmiotów dla typu rekordu powiązanego z możliwościami.

Ryszard Rożek i Rajmund Komar, członkowie rejestru wschodniego, nie widzą rekordów podmiotu 1, możliwości X ani możliwości Y. Podmiot nie może być przez nich wyświetlany, ponieważ nie znajduje się on w rejestrze wschodnim, a role tych użytkowników uniemożliwiają im przeglądanie rekordów podmiotu, którego nie są właścicielami. Podobnie nie mogą wyświetlać możliwości X ani możliwości Y, ponieważ nie należą one do rejestru wschodniego, a ich role uniemożliwiają im przeglądanie możliwości, których nie są właścicielami.

Anita nie może modyfikować możliwości Y, której właścicielem jest Dawid Kwiatkowski. Powody są następujące:

- Anita nie jest właścicielką podmiotu, dlatego nie jest używany jej profil dostępu właściciela.
- Rola Anity uniemożliwia jej dostęp do rekordów możliwości, których nie jest właścicielką, dlatego nie jest używany jej domyślny profil dostępu.
- Jedyny aktywny w tym momencie profil dostępu to profil dostępu "Tylko odczyt", który Anita ma dzięki członkostwu w rejestrze południowo-zachodnim.

Z tego powodu poziom dostępu Anity do możliwości Y to "Tylko odczyt".

Tematy pokrewne

Dodatkowe przykłady znajdują się w następujących tematach:

- [Przykład 1: Przy użyciu poziomu dostępu "Wyświetl"](#) (na stronie 1276)

- **Przykład 2: Przy użyciu poziomego dostępu "Dziedziczenie głównych"** (na stronie 1281)

Konfigurowanie profili dostępu

Można edytować istniejące profile dostępu lub dodawać profile dostępu na następujące sposoby:

- Tworzenie nowych profili
- Kopiowanie istniejących profili i edytowanie ich poziomów dostępu

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać, tworzyć lub korygować profile dostępu w ramach firmy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".

Jak skonfigurować profil dostępu

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 W sekcji "Zarządzanie profilami dostępu" kliknąć na łączu "Profile dostępu".
- 4 W Liście profili dostępu wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby utworzyć nowy profil, nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu.
 - Aby edytować istniejący profil, nacisnąć przycisk "Edytuj" przy żądanym profilu.
 - Aby utworzyć nowy profil na podstawie istniejącego profilu, nacisnąć przycisk "Kopiuj" przy żądanym profilu.

Kreator "Profil dostępu" przeprowadzi użytkownika przez cały proces.

- 5 W kroku 1 "Nazwa profilu dostępu" podać nazwę i opis oraz wypełnić pozostałe pola (opisane w poniższej tabeli) według potrzeb.

Pole	Opis
Oznacz do tłumaczenia	<p>Pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" jest obowiązkowe wyłącznie w dwóch, opisanych poniżej, przypadkach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa nazwy istniejącego profilu dostępu jest modyfikowana. ■ Nazwa istniejącego profilu dostępu została już przetłumaczona na co najmniej jeden język dodatkowy. <p>W tej sytuacji można użyć pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia", aby wskazać, czy przetłumaczona nazwa profilu dostępu ma zostać zastąpiona przez nową nazwę, czy też ma zostać niezmienną. W zależności od ustawienia pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nazwa profilu dostępu jest wyświetlana w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" zostanie zaznaczone, nowa nazwa będzie wyświetlana w języku, w jakim została

Pole	Opis
	<p>wprowadzona, niezależnie od języka używanego do wyświetlania listy profili dostępu. Jeśli lista ta jest wyświetlana w języku, w którym wprowadzono nową nazwę, do wyświetlania nazwy używana jest czcionka domyślna. Jeśli jednak lista profili dostępu jest wyświetlana w innym języku, nazwa jest wyświetlana w nawiasach i przy użyciu niebieskiej czcionki.</p> <p>■ Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie zostanie zaznaczone, nowa nazwa będzie wyświetlana, gdy lista profili dostępu będzie wyświetlana w języku, w którym wprowadzono tę nową nazwę. Jeśli jednak lista profili dostępu jest wyświetlana w innym języku, wyświetlana będzie nadal pierwotna przetłumaczona nazwa profilu dostępu.</p> <p>Pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie jest uwzględniane, gdy zostaje dodany nowy profil dostępu. Po dodaniu nowego profilu dostępu nowa nazwa jest automatycznie wyświetlana na liście profili dostępu we wszystkich językach. Kiedy lista profili dostępu jest wyświetlana w języku, w którym została wprowadzona nowa nazwa, nazwa ta jest wyświetlana przy użyciu czcionki domyślnej. Jeśli lista jest wyświetlana w innym języku, nazwa nowego profilu dostępu jest wyświetlana w nawiasach i przy użyciu niebieskiej czcionki.</p>
Możliwe do nadania członkom zespołu	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby umożliwić przypisywanie profilu dostępu członkom zespołu.
Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby umożliwić przydzielanie profilu dostępu użytkownikom rejestru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie profili dostępu do rejestrów (na stronie 1321).
Wyłączony	Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje wyłączenie profilu dostępu. Wyłączony profil dostępu nie może być używany w żadnych nowych powiązaniach z rolami, zespołami ani rejestrami, jednak nadal działa jako profil dostępu dla wcześniej przypisanych ról, zespołów czy rejestrów (dopóki elementom tym nie zostanie przypisany inny profil dostępu).

UWAGA: Pola wyboru "Możliwe do nadania członkom zespołu" i "Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów" w predefiniowanych profilach dostępu "Edycja", "Pełny" i "Tylko odczyt" są domyślnie zaznaczone. Dlatego po dodaniu przez użytkownika innego użytkownika do zespołu lub rejestru lista wyboru profili dostępu wyświetlana w oknie dialogowym "Dodawanie użytkowników" lub "Edycja użytkowników" zawiera również te predefiniowane profile dostępu. Aby uniemożliwić użytkownikom przypisywanie tych trzech profili dostępu użytkownikom z rejestru lub z zespołu, należy usunąć zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru dla danego profilu dostępu.

1 W kroku 2 "Określanie poziomów dostępu" należy:

a Wybrać poziom dostępu do głównych typów rekordów, przy czym można wybrać wartość:

1288 Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

- Tylko odczyt
- Odczyt/edycja
- Odczyt/edycja/kasowanie

Więcej informacji o poziomach dostępu do głównych typów rekordów znajduje się pod hasłem [Poziomy dostępu do głównych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1265).

- b** Kliknąć na łączu "Informacje powiązane", aby określić poziom dostępu do powiązanych typów rekordów dla głównego typu rekordów.

Większość typów rekordów ma łącze "Informacje powiązane". Informacje powiązane są wyświetlane na stronie szczegółów rekordu jako rekordy powiązane.

- c** Wybrać poziom dostępu do powiązanego typu informacji.

Lista wyboru opcji poziomów dostępu wyświetlana w polu poziomów dostępu do wszystkich powiązanych typów rekordów zależy od powiązań między powiązaniem typu rekordu a jego nadrzędnym typem rekordu. Zależnie od poziomu dostępu wybranego w tym polu i w kreatorze "Zarządzanie rolami" można przyznawać lub odbierać użytkownikom prawa dostępu do tworzenia, aktualizowania lub wyświetlania rekordów tego typu.

Więcej informacji o poziomach dostępu do powiązanych typów rekordów znajduje się pod hasłem [Poziomy dostępu do powiązanych typów rekordów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1266).

UWAGA: W celu utworzenia nowej możliwości poziom dostępu do typu rekordów powiązanych z przychodami w typie rekordu "Możliwość" należy ustawić na wartość "Pełny".

Informacje o ustawieniach profili dostępu wymaganych do przekształcania namiarów znajdują się pod hasłem [Ustawienia profili dostępu i ról na potrzeby przekształcania namiarów](#) (zob. "Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów" na stronie 180). Informacje o ustawieniach profili dostępu koniecznych do przekształcania rejestracji transakcji znajdują się pod hasłem [Ustawienia profili dostępu i ról na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji](#) (zob. "Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji" na stronie 381).

- d** Po zakończeniu wprowadzania ustawień poziomów dostępu do typów rekordów powiązanych z głównym typem rekordu należy nacisnąć przycisk "Wstecz", aby powrócić do strony głównej kroku 2 kreatora.

- 2** Po zakończeniu wprowadzania ustawień poziomów dostępu do głównych i powiązanych typów rekordów należy nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać wprowadzone ustawienia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie profilami dostępu](#) (na stronie 1252)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Profile dostępu w zespołach, grupach i rejestrach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1255)
- [Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe](#) (na stronie 1256)

- [Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów głównego typu rekordu](#) (na stronie 1257)
- [Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami głównego typu rekordu](#) (na stronie 1258)
- [Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów powiązanego typu rekordu](#) (na stronie 1260)
- [Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami powiązanego typu rekordu](#) (na stronie 1262)
- [Praca ze stroną "Lista profili dostępu"](#) (na stronie 1264)
- [Przykłady określania poziomów dostępu](#) (na stronie 1275)

Zarządzanie rolami

W aplikacji Oracle CRM On Demand rolami można zarządzać na stronie "Lista ról" i w kreatorze "Zarządzanie rolami". Dostęp do strony "Lista ról" i do kreatora "Zarządzanie rolami" można uzyskać za pośrednictwem globalnego łącza "Administracja", dostępnego na każdej stronie aplikacji Oracle CRM On Demand.

Rola w aplikacji Oracle CRM On Demand jest podobna do funkcji pełnionej przez użytkownika w organizacji, na przykład: specjalista ds. sprzedaży lub kierownik działu obsługi. Funkcja biznesowa w organizacji wiąże się z określonymi uprawnieniami i pozwoleniami, które są unikatowe dla danej funkcji. Podobnie, w przypadku aplikacji Oracle CRM On Demand, role odróżniają funkcje biznesowe przez zdefiniowanie odpowiednich uprawnień użytkownika do korzystania z funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand, zestawu uprawnień przyznawanych użytkownikowi do pracy z informacjami chronionymi oraz ustawień interfejsu użytkownika odpowiadającego za wyświetlanie informacji.

UWAGA: Użytkownikami mogą być pracownicy lub pracownicy organizacji partnerskiej. Użytkownikami mogą być też zewnętrzne systemy uzyskujące dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Parametry definiowane przez rolę obejmują:

- Uprawnienia
- Dostęp do typów rekordu
- Profile dostępu do roli
- Ustawienia interfejsu użytkownika, które obejmują:
 - Ustawienia kart
 - Układy stron
 - Układy wyszukiwania
 - Układy stron startowych

Do każdego użytkownika przypisana jest jedna rola. Ta sama rola może być przypisana do wielu użytkowników. Role nie są ułożone w hierarchię.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
- [Praca ze stroną "Lista ról"](#) (na stronie 1292)

- [Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1293)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1295)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)

Wytyczne dotyczące konfigurowania ról

Aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia zestaw wstępnie utworzonych ról, które można wykorzystywać jako punkt wyjścia do konfiguracji ról dla firmy. Szablon konfiguracji użytkowników i ról zawiera informacje na temat wstępnie utworzonych ról, ich dostępu do rekordów, uprawnień oraz domyślnego dostępu do kart. Informacje na temat znajdowania szablonów konfiguracji użytkowników i ról można znaleźć pod hasłem [Użycie szablonów administratora podczas konfiguracji](#) (zob. "[Konfigurowanie przy użyciu szablonów administratora](#)" na stronie 1094).

Oto przykład typu roli, który można skonfigurować w aplikacji Oracle CRM On Demand. Firma może wymagać personelu działu sprzedaży dwóch różnych rodzajów: personelu działu sprzedaży ds. istniejących klientów oraz personelu działu sprzedaży ds. nowej działalności. Terenowi przedstawiciele handlowi z personelu działu sprzedaży ds. istniejących klientów śledzą informacje o podmiotach dotyczące wdrożenia dla ich klientów. Terenowi przedstawiciele handlowi z personelu działu sprzedaży ds. nowej działalności śledzą informacje o podmiotach profilujące wymagania dotyczące zakupów ich perspektywicznych klientów. Mimo że te typy obowiązków zawodowych są zbliżone, typy informacji najbardziej odpowiednich do obsługi ich codziennych procedur są różne. W tym przykładzie można skonfigurować dwie role:

- Rola "Terenowi przedstawiciele handlowi ds. istniejących klientów "
- Rola "Terenowi przedstawiciele handlowi ds. nowej działalności"

Każdą z tych ról można oprzeć na wstępnie utworzonej roli "Terenowy przedstawiciel handlowy" i dostosować nowe role, dodając różne układy strony obsługujące unikatowe wymagania biznesowe w przypadku personelu działu sprzedaży obu rodzajów.

Definicje ról można następnie zmieniać i dodawać zgodnie z wymaganiami, na przykład wskutek zmian organizacyjnych lub przejęcia innej firmy. W przypadku zmiany struktury organizacyjnej firmy mogą również ulec zmianie funkcje biznesowe co najmniej jednego pracownika. W razie przejęcia innej firmy może być wymagane włączenie dodatkowych pracowników jako użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand.

Podczas konfigurowania ról należy przestrzegać następujących wytycznych:

- Określić sposób, w jaki pracownicy lub grupy pracowników będą używać aplikacji Oracle CRM On Demand. Należy sprawdzić funkcje zawodowe pracowników, aby określić:
 - Jakie zadania muszą wykonać i do jakich rekordów dostęp jest dla nich wymagany.
 - Jakiego rodzaju dostęp jest dla nich wymagany do poszczególnych typów rekordów.
 - Czy istnieją karty lub rekordy, do których nie mogą mieć dostępu.

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre przykłady typów dostępu.

Typ dostępu	Przykład
Dostęp do funkcji	Rola "Wewnętrzny przedstawiciel handlowy" daje dostęp do przycisku "Przekształć" na stronie "Szczegóły namiaru".

Typ dostępu	Przykład
Dostęp do rekordów	Rola "Zarząd" daje dostęp (z prawem edycji) do wszystkich rekordów możliwości bez względu na ich właściciela.
Dostęp do kart	Użytkownicy o roli "Kierownik sprzedaży i marketingu" domyślnie mają dostęp do kart "Podmioty" i "Możliwości", nie mają jednak dostępu do kart "Zlecenia obsługi" i "Rozwiązania".

- Dokonać przeglądu charakterystyki wszystkich wstępnie utworzonych ról, aby określić, czy te role spełniają potrzeby pracowników.

Nazwy wstępnie utworzonych ról mogą nie być dopasowane do stanowisk w firmie. Do ról należy dopasować funkcje zawodowe i zadania, nie stanowiska.

- Skonfigurować role w następujący sposób:
 - Jeśli wstępnie utworzona rola jest bliska wymaganej dla grupy pracowników, należy utworzyć nową rolę, kopiując wstępnie utworzoną rolę, nadając kopii nową nazwę, a następnie edytując ją zgodnie z wymaganiami.
 - Jeśli żadna z wstępnie utworzonych ról nie jest zbliżona do wymagań, należy utworzyć nową rolę spełniającą dane wymagania.

WSKAZÓWKĄ: Przy dokumentowaniu wymagań stawianych rolom dla grup pracowników jest przydatny szablon konfiguracji ról i użytkowników. Należy skorzystać z wypełnionego szablonu podczas tworzenia lub edycji ról i konfiguracji użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
- [Praca ze stroną "Lista ról"](#) (na stronie 1292)
- [Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1293)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1295)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)

Praca ze stroną "Lista ról"

Na stronie "Lista ról" można wykonać czynności przedstawione w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Dodać nową rolę	Na pasku tytułu strony "Lista ról" nacisnąć przycisk "Nowa rola". Zostanie otwarty kreator "Zarządzanie rolami". Więcej informacji o korzystaniu z kreatora "Zarządzanie rolami" jest dostępnych pod hasłem Dodawanie ról (na stronie

Aby...	Należy...
	1296).
Dodać nową rolę przez skopiowanie istniejącej roli	<p>Z menu na poziomie rekordu obok nazwy roli wybrać opcję "Kopiuuj". Zostanie otwarty kreator "Zarządzanie rolami".</p> <p>Więcej informacji o korzystaniu z kreatora "Zarządzanie rolami" jest dostępnych pod hasłem Dodawanie ról (na stronie 1296).</p>
Skasować rolę	<p>Z menu na poziomie rekordu obok nazwy roli wybrać opcję "Skasuj" i potwierdzić skasowanie danej roli.</p> <p>UWAGA: Nie można skasować roli "Administrator".</p> <p>Wszyscy użytkownicy, do których przypisana jest kasowana rola, zachowują daną rolę do czasu przypisania im innej roli. Po skasowaniu roli nie można jednak przypisać tej roli innym użytkownikom.</p>
Wybrać język, w jakim lista ról jest wyświetlana	<p>Na pasku tytułu strony "Lista ról" w polu "Język tłumaczenia" wybrać język, w którym lista ról ma być wyświetlana. Lista może być wyświetlana w dowolnym z języków obsługiwanych przez aplikację Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika.</p> <p>UWAGA: Jeśli istniejąca rola nie ma tłumaczenia w wybranym języku, nazwa roli będzie wyświetlana w nawiasie i bez tłumaczenia.</p>

Funkcja "Wyszukiwanie alfa" pozwala filtrować listę ról. Więcej informacji o wyszukiwaniu alfa jest dostępnych pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
- [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
- [Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1293)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1295)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)

Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe

W kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" użytkownik określa dostęp do głównych typów rekordów dla roli. Więcej informacji o dodawaniu ról znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Główny typ rekordu to typ rekordu, który może zostać użyty jako niezależny typ rekordu. Większość głównych typów rekordów (ale nie wszystkie) może być wyświetlana jako karty w aplikacji Oracle CRM On Demand. Istnieją jednak pewne główne typy rekordów, które nie mogą być wyświetlane jako karty. Na przykład typ rekordu "Rejestr" jest głównym typem rekordu (tzn. rekordy rejestru mogą być tworzone jako niezależne rekordy). Jednak typ rekordu "Rejestr" nie może być wyświetlany jako karta. Typy rekordów inne niż główne typy rekordów nie mogą być wyświetlane jako karty.

Główne typy rekordów, które spełniają poniższe kryteria, są (z pewnymi wyjątkami) wymienione w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami":

- Firma ma licencję na używanie danego typu rekordu.
- Rola użytkownika ma przypisane odpowiednie uprawnienia dostępu do danego typu rekordu.

Do wyjątków należą typy rekordów używane tylko do celów administracyjnych, na przykład profil firmy, rekordy użytkowników, reguły procesu Workflow itd. Dostęp do takich typów rekordów jest określany wyłącznie za pośrednictwem uprawnień.

W przypadku każdego z głównych typów rekordów wymienionych w kroku 2 kreatora dostęp do typu rekordu dla roli jest określany przy użyciu trzech ustawień:

- **Ma prawo dostępu.** Jeśli w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" pole wyboru "Ma prawo dostępu" zostanie zaznaczone dla głównego typu rekordu dla roli, użytkownicy, którym przypisano tę rolę, mogą uzyskać dostęp do rekordów tego typu. W przeciwnym przypadku użytkownicy ci nie mają żadnego rodzaju dostępu do tego typu rekordów. Jeśli na przykład pole wyboru "Ma prawo dostępu" nie jest zaznaczone dla typu rekordu "Podmiot" dla danej roli, użytkownicy, którym przypisano tę rolę, nie mają żadnego rodzaju dostępu do typu rekordu "Podmiot", w tym do powiązanych apletów, funkcji wyszukiwania i innych. Możliwe są wtedy następujące sytuacje:
 - Jeśli użytkownik, który nie ma dostępu do typu rekordu "Podmiot", podejmie próbę powiązania możliwości z rekordem podmiotu, operacja ta nie powiedzie się.
 - Jeśli użytkownik, który nie ma dostępu do typu rekordu "Podmiot", znajdzie możliwość powiązaną z podmiotem, nie będzie miał możliwości wyświetlenia szczegółów tego rekordu podmiotu.

UWAGA: Uniemożliwienie dostępu do typu rekordu (przez niezaznaczenie pola wyboru "Ma prawo dostępu" dla danego typu rekordu w kreatorze "Zarządzanie rolami") może sprawić, że użytkownik nie będzie mógł utworzyć rekordu innego typu. Jeśli na przykład niemożliwy będzie dostęp do typu rekordu, którego użytkownik musi użyć w celu utworzenia rekordu opartego na innym typie rekordu, to użytkownik o określonej roli nie będzie mógł wykonać tego zadania.

- **Może tworzyć.** Jeśli w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" pole wyboru "Może tworzyć" zostanie zaznaczone dla typu rekordu dla danej roli, użytkownicy, którym przypisano tę rolę, będą mogli tworzyć rekordy danego typu.

Jeśli pole wyboru "Może tworzyć" nie zostanie zaznaczone dla głównego typu rekordu, użytkownicy, którym przypisano daną rolę, nie będą mogli tworzyć rekordów tego głównego typu rekordu.

UWAGA: To ustawienie (a nie profile dostępu) decyduje o zezwoleniu na tworzenie rekordów głównego typu rekordu. Profile dostępu określają dostęp do istniejących danych, dlatego główne rekordy muszą istnieć, aby profile dostępu mogły kontrolować dostęp do tych rekordów.

- **Może czytać wszystkie rekordy.** Jeśli w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy" zostanie zaznaczone dla głównego typu rekordu dla danej roli, użytkownicy, którym przypisano tę rolę, mogą wyświetlać wszystkie rekordy tego typu. W przeciwnym przypadku generalnie użytkownicy, którym przypisano tę rolę, mogą wyświetlać te rekordy tylko wtedy, gdy zostali do tego upoważnieni. Na dostępność rekordów mogą mieć wpływ inne komponenty kontroli dostępu, takie

jak rejestry, zespoły, grupy oraz hierarchia zarządzania. Z użyciem tych komponentów kontroli dostępu użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do wyświetlania rekordów, których nie są właścicielami. Jeśli jednak żaden inny komponent kontroli dostępu nie wyda upoważnienia do przeglądania danego rekordu, a pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy" nie będzie zaznaczone, to użytkownik będzie mógł wyświetlać tylko te rekordy, których jest właścicielem.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
- [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
- [Praca ze stroną "Lista ról"](#) (na stronie 1292)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1295)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)

Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe

Uprawnienia przypisuje się rolom w kroku 4 kreatora "Zarządzanie rolami". Więcej informacji o dodawaniu ról znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Uprawnienia decydują o tym, z których funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand firma użytkownika ma prawo korzystać na podstawie licencji. Podczas pierwszej konfiguracji dostępu firmy użytkownika do aplikacji Oracle CRM On Demand roli administratora nadawane są wszystkie uprawnienia do wszystkich licencjonowanych funkcji. Każdorazowa interakcja użytkownika z aplikacją Oracle CRM On Demand powoduje, że sprawdza ona w przypisanym do roli użytkownika zbiorze uprawnień, czy użytkownik ma uprawnienia do korzystania z określonych funkcji i uzyskiwania dostępu do określonych typów rekordów. W przypadku cofnięcia przyznanego uprzednio uprawnienia każdy z użytkowników o danej roli traci możliwość korzystania z tej funkcji. Cofnięcie uprawnienia nie powoduje utraty istniejących danych lub wprowadzonych danych konfiguracyjnych.

W kreatorze "Zarządzanie rolami" uprawnienia są uporządkowane według kategorii. Każda z kategorii reprezentuje grupę uprawnień składających się na część zestawu funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand. *Administrowanie: Użytkownicy i kontrola dostępu* to na przykład kategoria uprawnień, która steruje wszelkimi obszarami funkcjonalnymi zarządzania użytkownikami i kontroli dostępu.

Każde uprawnienie wiąże się z jednym obszarem funkcjonalnym w obrębie kategorii uprawnień. "Zarządzanie rejestrami" to na przykład uprawnienie, które jest konieczne, jeśli użytkownik o danej roli ma potrzebę tworzenia, aktualizowania, edytowania i kasowania niestandardowych rejestrów i rejestrów podrzędnych a także zarządzania powiązanymi członkami. Każde z uprawnień powoduje ponadto udostępnienie pól sterujących i innych elementów unikatowych dla danej funkcji. Aby sprawdzić, jakie uprawnienia są wymagane w celu umożliwienia użytkownikom korzystania z danej funkcji, należy zapoznać się z systemem pomocy bezpośredniej.

UWAGA: Przyznanie uprawnienia roli nie wystarcza do nadania użytkownikowi wszelkich praw do korzystania z danej funkcji. Przyznanie uprawnienia powoduje udostępnienie w obrębie roli typów rekordów i elementów funkcjonalnych koniecznych do korzystania z funkcji. Przyznanie roli uprawnienia "Zarządzanie rejestrami" powoduje na przykład, że dla użytkownika o tej roli w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" i w kreatorze

"Profil dostępu" widoczne są rekordy typu "Rejestr". Jednak aby nadać użytkownikowi prawa konieczne do pracy z rekordami rejestrów, należy ponadto skonfigurować wymagane poziomy dostępu w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" (dostęp do typu rekordów) dla roli użytkownika i w profilach dostępu dla roli.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
- [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
- [Praca ze stroną "Lista ról"](#) (na stronie 1292)
- [Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1293)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296)

Dodawanie ról

W następujący sposób można dodać rolę do aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Utworzyć nową rolę
- Skopiować istniejącą rolę, zmienić nazwę skopiowanej roli, a następnie dokonać edycji uprawnień i prawa dostępu do kopii.

Kopiowanie ról jest użyteczne w sytuacji, gdy role mają być podobne, ale jednocześnie użytkownicy mają widzieć różne układy strony. Na przykład zarządy firmy w Ameryce Północnej i zarządy w regionie EMEA mogą chcieć w różny sposób przeglądać informacje o możliwości. Wymaga to różnych pól i różnych układów stron dla każdego zestawu użytkowników. Aby ustawić taką konfigurację, należy utworzyć dwie role, oparte na domyślnej roli "Zarząd" i nazwać je odpowiednio *Zarz - Ameryka Północna* i *Zarz - EMEA*. Przy kopiowaniu roli "Zarząd" zachowane są uprawnienia dostępu oryginalnej roli, zmienić należy wyłącznie układy stron w ten sposób, żeby użytkownicy, którym została nadana ta nowa rola, mieli widoki i pola zgodne z ich potrzebami.

UWAGA: Należy utworzyć układy stron, które mają być powiązane z rolą. Więcej informacji o tworzeniu układów stron znajduje się pod hasłem [Strona dostosowywania aplikacji dla typów rekordów](#) (zob. "Strona Dostosowywanie aplikacji dla typów rekordów" na stronie 1138).

WSKAZÓWKA: Warto rozważyć skonfigurowanie użytkowników testowych dla poszczególnych ról, a następnie uaktywnienie ich w celu sprawdzenia, czy konfiguracje są poprawne. Nie należy uaktywniać pozostałych użytkowników przed ukończeniem wszystkich czynności związanych z konfigurowaniem użytkowników, w tym tworzenia uprawnień dostępu, układu ról, hierarchii raportowania i udostępniania danych, reguł procesu Workflow oraz wszelkiego innego dostosowywania procesów biznesowych. Po zakończeniu testowania należy pamiętać o dezaktywowaniu użytkowników testowych.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, czy rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".
- Przeczytać wytyczne dotyczące konfigurowania ról. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291).

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania roli.

Jak dodać rolę

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" nacisnąć przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 W sekcji "Zarządzanie rolami" kliknąć na łączu "Zarządzanie rolami".
- 4 Na stronie "Lista roli" w polu "Język tłumaczenia" wybrać główny język firmy.
- 5 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby utworzyć nową rolę przez skopiowanie już istniejącej, nacisnąć przycisk "Kopiuuj" na roli, która ma zostać skopiowana.
 - Aby utworzyć nową rolę, która nie jest oparta na istniejącej roli, nacisnąć przycisk "Nowa rola" na pasku tytułu strony.

Pojawi się kreator "Zarządzanie rolami", który przeprowadzi użytkownika przez proces. W każdym kroku kreatora "Zarządzanie rolami" kontrolowane są odpowiednie ustawienia roli. Zebrane razem ustawienia roli zawierają prawa dostępu dla mających ją użytkowników.
- 6 W kroku 1 "Nazwa roli" należy podać nazwę i opis oraz, jeśli jest taka potrzeba, wypełnić pozostałe pola, które zostały opisane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Oznacz do tłumaczenia	<p>Pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" jest obowiązkowe wyłącznie w dwóch, opisanych poniżej, przypadkach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli została zmieniona nazwa istniejącej roli. ■ Jeśli istniejąca nazwa roli została już przetłumaczona na co najmniej jeden dodatkowy język. <p>W tych przypadkach można użyć pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia", żeby wskazać, czy przetłumaczona nazwa roli ma zostać zastąpiona nową nazwą, czy też ma pozostać niezmieniona. W zależności od ustawień pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia", nazwa roli wyświetlana jest w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W przypadku zaznaczenia pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia", nowa nazwa zostaje wyświetlona w języku, w którym ją wprowadzono, bez względu na język używany do przeglądania listy ról. Jeśli lista ról przeglądana jest w języku, w którym została wprowadzona nowa nazwa, czcionka wyświetlanej nazwy jest czarna. Natomiast jeśli lista ról przeglądana jest w jakimkolwiek innym języku, czcionka wyświetlanej nazwy jest niebieska i nazwa ta jest ujęta w nawias. ■ W przypadku nie zaznaczenia pola wyboru "Oznacz do tłumaczenia", nowa nazwa pojawi się, jeśli lista ról przeglądana jest w języku, w którym nowa nazwa została wprowadzona. Natomiast jeśli lista ról przeglądana jest w jakimkolwiek innym

Pole	Opis
	języku, wciąż widoczna będzie oryginalna przetłumaczona nazwa roli. Pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie ma żadnego znaczenia przy dodawaniu nowej roli. Po dodaniu nowej roli nowa nazwa automatycznie pojawia się na liście ról we wszystkich językach. Jeśli lista ról przeglądana jest w języku, w którym została wprowadzona nowa nazwa, czcionka wyświetlanej nazwy jest czarna. Natomiast jeśli lista ról przeglądana jest w jakimkolwiek innym języku, czcionka wyświetlanej nazwy jest niebieska i nazwa ta jest ujęta w nawias.
Domyślny proces sprzedaży	(Opcjonalne) Aby ustawić domyślny proces sprzedaży w przypadku nowych możliwości utworzonych przez użytkownika z przypisaną tą rolą, należy wybrać opcję z pola "Domyślny proces sprzedaży". Więcej informacji na temat tych opcji znajduje się pod hasłem Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników (na stronie 1411).
Nazwa motywu	(Opcjonalne) Aby ustawić domyślny motyw roli, wybrać motyw z pola "Nazwa motywu". Więcej informacji o tworzeniu motywów można znaleźć pod hasłem Tworzenie nowych motywów (na stronie 1208).
Układ paska czynności	Domyślnym układem paska czynności w przypadku wszystkich ról jest układ standardowy. Każdej roli można przypisać inny układ paska czynności.
Układ przekształcania namiaru	(Opcjonalne) Aby skonfigurować układ przekształcania namiaru (na stronie "Przekształcanie namiarów") w odniesieniu do użytkowników przydzielonych do tej roli, wybrać układ z pola "Układ przekształcania namiaru". W przypadku nie wybrania przez użytkownika układu roli, zastosowany zostaje domyślny układ firmowy roli. Więcej informacji o tworzeniu układów przekształcania namiarów znajduje się pod hasłem Tworzenie układów przekształcania namiarów (zob. "Tworzenie układów przekształcania namiaru" na stronie 1400).

- 1 W kroku 2 "Dostęp do typu rekordów" dla poszczególnych typów rekordów zaznaczyć pole wyboru na każdym poziomie dostępu, który ma być przypisany do roli.

Można wybrać co najmniej jeden z poniższych poziomów dostępu każdego typu rekordu:

- Ma prawo dostępu
- Może tworzyć
- Może czytać wszystkie rekordy

Więcej informacji o poziomach dostępu znajduje się pod hasłem [Dostęp do typu rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (zob. ["Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe"](#) na stronie 1293).

OSTRZEŻENIE:: Uniemożliwienie dostępu do typu rekordu (przez niezaznaczenie pola wyboru "Ma prawo dostępu" dla danego typu rekordu w kreatorze "Zarządzanie rolami") może sprawić, że użytkownik nie będzie mógł utworzyć rekordu innego typu. Jeśli na przykład niemożliwy będzie dostęp do typu rekordu, którego użytkownik musi użyć w celu utworzenia rekordu opartego na innym typie rekordu, to użytkownik o określonej roli nie będzie mógł wykonać tego zadania.

UWAGA: Aby można było przekształcać namiary lub rejestracje transakcji, użytkownicy muszą mieć odpowiednie ustawienia poziomu dostępu dla pewnych typów rekordów. Więcej informacji o wymaganych przy przekształcaniu namiarów poziomach dostępu znajduje się pod hasłem [Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów](#) (na stronie 180). Więcej informacji o poziomach dostępu wymaganych przy rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania rejestracji transakcji](#) (zob. ["Profil dostępu"](#) lub ["Ustawienia roli"](#) przekształcania rejestracji transakcji" na stronie 381).

WSKAZÓWKA: Przy dokonywaniu zmian w poziomach dostępu roli, po zapisaniu zmian, użytkownicy, którym przydzielono rolę muszą wylogować się i ponownie się zalogować, żeby uaktywnić zmiany w ich roli.

- 2 W kroku 3 "Profil dostępu" wybrać profile dostępu, które mają być przypisane do roli:

Więcej informacji na temat profili dostępu w rolach znajduje się pod hasłem [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253).

- 3 W kroku 4 "Uprawnienia" zaznaczyć pole wyboru "Przydziel" przy każdym uprawnieniu, które ma zostać przyznane roli lub odznaczyć to pole wyboru przy uprawnieniach, które nie mają być przypisane do roli.

Uprawnienia są ułożone alfabetycznie, według kategorii.

OSTRZEŻENIE: W niektórych przypadkach, jeśli wyczyszczone zostanie pole wyboru "Przydziel" uprawnienia w roli administratora, uprawnienie to zostaje usunięte z aplikacji Oracle CRM On Demand i administrator firmy nie może go przydzielić żadnej innej roli. W przypadku wystąpienia tego problemu, w celu przywrócenia tego uprawnienia, należy skontaktować się z serwisem Oracle CRM On Demand Customer Care.

Więcej informacji o uprawnieniach w roli jest dostępnych pod hasłem [Przywileje w roli — informacje podstawowe](#) (zob. ["Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe"](#) na stronie 1295).

- 4 W kroku 5 "Dostęp do kart i kolejność kart" przesunąć karty do odpowiednich sekcji na stronie, następnie klikając na strzałkach w górę i w dół w sekcji "Wybrane karty", ustawić kolejność wyświetlania widzianych domyślnie przez użytkownika kart.

W sekcji "Karty niedostępne" znajdują się karty typu rekord oraz niestandardowe karty internetowe, które można przypisać do roli. Lista typów rekordów znajdujących się w tej sekcji określona jest w aplikacji Oracle CRM On Demand. Większość typów rekordów wymienionych w kroku 2 kreatora "Zarządzanie rolami" pojawia się również na tej liście. Nie pojawiają się na niej inne typy rekordów, jak np. "Rejestry", ponieważ nie mogą one być wyświetlane jako karty. Karty wyświetlane w sekcji "Karty niedostępne" są niedostępne dla użytkowników mających rolę.

Aby sprawić, że karty te będą dostępne lub widoczne dla użytkowników mających tę rolę, należy postępować w opisany poniżej sposób:

- Przesunąć karty, które mają być domyślnie widoczne dla użytkowników do sekcji "Wybrane karty". W sekcji tej znajdują się karty typu rekord oraz niestandardowe karty internetowe domyślnie widoczne dla wszystkich użytkowników mających rolę przy pierwszym ich zalogowaniu się z rolą. Kolejność wyświetlanych kart określa się za pomocą strzałek w górę i w dół. Każdy użytkownik mający rolę może dostosować jej ustawienia tak, żeby karty nie były już domyślnie wyświetlane lub były wyświetlane w

innej kolejności. Więcej informacji o zarządzaniu osobistymi ustawieniami użytkownika znajduje się pod hasłem "Personalizowanie swojej aplikacji".

- Przesunąć karty, które nie mają być domyślnie widoczne dla użytkowników, lecz użytkownicy mogą je sobie sami ustawić jako widoczne, do sekcji "Dostępne karty". W sekcji tej znajdują się karty typu rekord oraz niestandardowe karty internetowe dostępne w przypadku roli, ale nie wyświetlane domyślnie. Oznacza to, że karty te wyświetlane są dopiero po ustawieniu ich jako widoczne przez samych użytkowników, w ich osobistym układzie (dostępnym po kliknięciu na łączu "Moje ustawienia"). Każdy użytkownik mający rolę może spersonalizować swoje ustawienia tak, żeby dostępne karty były wyświetlane domyślnie. Może on również określić kolejność wyświetlania kart.
- Zostawić karty, które mają być ukryte przed użytkownikami, w sekcji "Karty niedostępne".

UWAGA: Przeniesienie kart z sekcji "Karty niedostępne" do sekcji "Karty dostępne" lub "Karty wybrane" sprawia, że stają się one dostępne dla użytkownika tylko wówczas, gdy w kroku 2 ("Dostęp do typu rekordu") kreatora "Zarządzanie rolami" zostało zaznaczone w typie rekordu pole wyboru "Ma prawo dostępu".

WSKAZÓWKA: Można jednocześnie przenieść zakres kart, zaznaczając górną kartę, naciskając i przytrzymując klawisz Shift i klikając na ostatniej karcie zakresu. Następnie należy kliknąć na strzałce w prawo lub w lewo.

- 5** W kroku 6 "Przydział układu strony" dla każdego typu rekordu określić, czy typ "Widok strony" jest statyczny czy dynamiczny, a następnie dokonać wyboru z listy dostępnych układów stron.

W układzie stron określone są pola i sekcje widoczne dla użytkownika na stronach tworzenia, edycji i szczegółów różnych typów rekordów. Aplikacja Oracle CRM On Demand ma standardowy układ strony dla każdego typu rekordu. Standardowe układy strony nie mogą być skasowane i są układami statycznymi. Opcja "Styczne" jest zawsze dostępna w polu "Typ widoku strony". Opcja "Dynamiczne" dostępna jest wyłącznie w przypadku, gdy dla typów rekordu dostępne są dynamiczne układy strony. Administratorzy firmy mogą utworzyć dodatkowe, niestandardowe statyczne lub dynamiczne układy strony dla typów rekordów.

W przypadku każdego typu rekordu, standardowy układ strony i układy strony utworzone dla typu rekordu mogą być przydzielane do roli. Więcej informacji o tworzeniu statycznych i dynamicznych układów strony znajduje się pod hasłem [Strona dostosowywania aplikacji dla typów rekordów](#) (zob. "Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów" na stronie 1138).

Domyślnym układem strony dla typu rekordu jest standardowy, statyczny układ dla tego typu rekordu.

UWAGA: Lista typów rekordów z kroku 6 kreatora "Zarządzanie rolami" określona jest w aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik może widzieć pewne typy rekordów, takie jak np. "Administrator użytkownika" lub "Właściciel użytkownika", które nie pojawiają się w formie zakładki w aplikacji Oracle CRM On Demand.

- 6** W kroku 7 "Przydział układu wyszukiwania" dla każdego typu rekordu dokonać wyboru z listy dostępnych układów wyszukiwania.

W przypadku każdego wymienionego typu rekordu, lista dostępnych dla niego układów widoczna jest w polu "Nazwa układu wyszukiwania". W układzie wyszukiwania określa się pola (standardowe i niestandardowe), których użytkownicy mogą używać do wyszukiwania rekordów oraz pola widoczne dla użytkownika na stronach wyszukiwania wyników. Można przydzielić układ wyszukiwania do innych typów rekordów, które również mogą być wyszukiwane, np. "Produkt" i "Użytkownik". Więcej informacji o tworzeniu i modyfikowaniu niestandardowych układów wyszukiwania znajduje się pod hasłem [Zarządzanie układami wyszukiwania](#) (na stronie 1175).

- 7** W kroku 8 "Przydział układu strony startowej" dla każdego typu rekordu dokonać wyboru z listy dostępnych układów strony startowej.

W przypadku każdego wymienionego typu rekordu, standardowy układ strony startowej oraz każdy układ strony startowej stworzony przez użytkownika dla typu rekordu może być przydzielony do roli. Lista typów rekordów obejmuje wszystkie główne typy rekordów dostępne dla roli w formie kart.

W układach strony startowej określone zostały informacje widoczne dla użytkownika na stronie startowej każdego typu rekordu. Aplikacja Oracle CRM On Demand ma domyślny układ strony startowej każdego głównego typu rekordu, który może pojawić się w formie karty. Użytkownik może tworzyć dodatkowe, niestandardowe układy stron startowych typów rekordów. Więcej informacji o tworzeniu układów stron startowych znajduje się pod hasłem [Tworzenie układów stron startowych rekordów](#) (na stronie 1180).

- 8** Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie rolami](#) (na stronie 1290)
- [Wytyczne dotyczące konfigurowania ról](#) (na stronie 1291)
- [Praca ze stroną "Lista ról"](#) (na stronie 1292)
- [Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1293)
- [Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1253)
- [Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1295)

Zarządzanie rejestrami

Rejestry są skuteczną metodą organizowania i segregowania rekordów, umożliwiającą współpracę użytkowników niebędących członkami zespołu dla poszczególnych rekordów.

Używanie rejestrów do organizowania danych firmowych przyspiesza i ułatwia wyszukiwanie rekordów. Rejestry mogą współistnieć z grupami i zespołami. Jeśli wymagania związane z dostępem do grup użytkowników są nieskomplikowane i stosunkowo proste, można korzystać z przypisywania do grup. Jeśli jednak współzależności między grupami a odpowiedzialnością za zawartość rekordów są bardziej złożone, zaleca się korzystanie z rejestrów.

Domyślne rejestry użytkowników

W Oracle CRM On Demand każdemu użytkownikowi jest przypisany domyślny rejestr noszący nazwę tego użytkownika. Każdy rekord przypisany do użytkownika jest przypisany do jego domyślnego rejestru. Jeśli właścicielem rekordu jest zespół, to jest on przedstawiony za pomocą zestawu domyślnych rejestrów użytkowników będących członkami zespołu. Rejestry użytkowników są automatycznie wiązane z rekordami zarówno w wypadku zmiany właściciela rekordu, jak i zmiany składu zespołu.

Rejestry niestandardowe

Jeśli funkcje rejestrów są włączone, można tworzyć rejestry niestandardowe służące do organizowania danych tak, aby jak najlepiej odpowiadały celom biznesowym. Terminem *rejestr* określa się zwykle rejestry niestandardowe. Rejestry mogą być od siebie niezależne, choć można też organizować je w struktury hierarchiczne. Można na przykład tworzyć rejestry służące do segmentowania danych zgodnie z jednostkami organizacyjnymi firmy, takimi jak terytoria lub produkty. Następnie można konfigurować uprawnienia użytkowników tak, aby dać im odpowiedni poziom dostępu do rejestrów.

Rejestry tworzone automatycznie dla partnerów

Po aktywowaniu rekordu partnera w aplikacji Oracle CRM On Demand dla organizacji partnera tworzony jest automatycznie rejestr przeznaczony do przechowywania danych. Rejestry tworzone automatycznie dla partnerów są dostępne do wybrania w oknie wyszukiwania rejestrów dostępnym ze stron rekordów partnera w pozycjach powiązanych z rejestrami w rekordach partnera. Strony rekordów partnera są dostępne tylko dla użytkowników w firmie właściciela marki. Zaznaczenie pola wyboru "Dostęp dla partnera" lub "Wzajemny dostęp dla partnera (odwrotność)" podczas dodawania powiązania partnera do rekordu partnera powoduje, że rejestry utworzone automatycznie dla powiązanych partnerów zostają zsynchronizowane. Następnie w przypadku wszystkich podmiotów partnerskich powiązanych w aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownicy partnera powiązani z zsynchronizowanymi z każdym z rejestrów partnerów mają wgląd w podmioty partnerskie, z którymi powiązane są ich organizacje partnerskie.

Po dodaniu użytkownika do organizacji partnerskiej zostaje on również automatycznie powiązany z rejestrem partnera dotyczącym organizacji partnerskiej.

Rejestry niestandardowe dla partnerów

Można też tworzyć rejestry niestandardowe dla organizacji partnerskiej. Do takich rejestrów niestandardowych można przypisywać zależnie od potrzeb dowolne kombinacje użytkowników, w tym użytkowników z firmy właściciela marki i użytkowników z organizacji partnerskich.

Typy rekordów obsługiwane przez rejestry

Do jednego rejestru można przypisywać rekordy różnych typów, podobnie jak można je przypisywać do jednego użytkownika. Do rejestrów można przypisywać następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Akredytacja
- Przydział
- Wniosek
- Umówione spotkanie
- Plan biznesowy
- Kampania
- Certyfikacja
- Osoba kontaktowa
- Kurs

- Obiekty niestandardowe
- Rejestracja transakcji
- Dealer
- Egzamin
- Konto finansowe
- Plan finansowy
- Fundusz
- Gospodarstwo domowe
- Raport z kontroli magazynowej
- Okres magazynowy
- Namiar
- Wnioski o fundusze marketingowe
- Szkolenie medyczne
- Plan komunikatów
- Cel
- Możliwość
- Partner
- Polisa
- Portfel
- Program
- Partia próbek
- Transakcja dotycząca próbki
- Zlecenie obsługi
- Smart Call
- Rozwiązanie
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen
- Zadanie
- Pojazd

Rejestry w selektorze rejestrów

Jeżeli dla firmy włączono korzystanie z selektora rejestrów, pole tego selektora pojawi się podczas operacji wyszukiwania ukierunkowanego i zaawansowanego na pasku tytułu na stronach list oraz na stronie startowej "Raporty". Selektor rejestrów służy do ograniczania wyszukiwania ukierunkowanego do rejestru

niestandardowego lub rejestru użytkownika, który może zawierać rekord poszukiwany przez użytkownika. Znak plus (+) pojawiający się w polu selektora rejestrów sygnalizuje obecność podpoziomów.

UWAGA: Rejestry partnera są wyświetlane w selektorze rejestrów tylko dla typu rekordu "Partner".

Kliknięcie na ikonie obok selektora rejestrów powoduje wyświetlenie hierarchii rejestrów, która jest uporządkowana w następujący sposób:

- **Wszystkie.** Domyślny węzeł główny dla wszystkich rejestrów, włączając w to rejestry niestandardowe i rejestry użytkowników.
- **Rejestry.** Domyślny węzeł główny dla wszystkich rejestrów niestandardowych skonfigurowanych w firmie.
- **Użytkownicy.** Domyślny węzeł główny dla wszystkich rejestrów użytkowników.

Elementy "Wszystkie", "Rejestry" i "Użytkownicy" są węzłami lub kotwicami. Nie są to rzeczywiste rejestry. Przyjmijmy, że w ramach przykładowej hierarchii rejestrów firma konfiguruje geograficzną hierarchię rejestrów dla Polski. Załóżmy, że użytkownik Jan Nowak, mający podwładnych, jest również przypisany do rejestrów w ramach geograficznej hierarchii rejestrów. W selektorze rejestrów, w węźle "Wszystkie", będzie dla tego użytkownika wyświetlona następująca hierarchia:

- **Rejestry**
 - **Polska** (rejestr nadrzędny)
 - **Północ** (rejestr podrzędny; może on też być rejestrem nadrzędnym dla kolejnego poziomu rejestrów podrzędnych)
 - **Wschód** (rejestr podrzędny)
 - **Zachód** (rejestr podrzędny)
 - **Południe** (rejestr podrzędny)
- **Użytkownicy**
 - **Jan Nowak** (użytkownik posiadający podwładnych)
 - **Łucja Harda** (podwładna; podwładni mogą również posiadać podwładnych)
 - **Ryszard Rożek** (podwładny)
 - **Danuta Janiak** (podwładna)
 - **Jerzy Kowal** (podwładny)

UWAGA: Rejestry na najniższym poziomie hierarchii są określane jako węzły-liście.

Pole wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne" w selektorze rejestrów pozwala użytkownikowi na uwzględnienie w operacji przeszukiwania danych zawartych w elementach podrzędnych (podwładni lub rejestry podrzędne). W przypadku raportów pole wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne" jest w selektorze rejestrów zaznaczone na stałe.

Wybieranie rejestrów do operacji szukania

W czasie szukania rekordów użytkownik może wybrać rejestr, który zawiera poszukiwane przez niego dane. Jeśli użytkownik nie jest pewny, który rejestr na danym poziomie hierarchii rejestrów zawiera poszukiwane dane, powinien wybrać rejestr o poziom wyżej w hierarchii.

Jeśli użytkownik zaznaczy pole "Uwzględnij pozycje podrzędne" w selektorze rejestrów, a w profilu firmy jest zaznaczone pole wyboru "Włączona widoczność dla kierownika", w operacji szukania zostaną uwzględnione dane z rejestrów podrzędnych i dane podwładnych.

Na przykład rozpatrzmy następującą hierarchię:

- Polska
 - Północ
 - Obszar północny 1
 - Obszar północny 2

Jeśli użytkownik nie jest pewny, czy rekord znajduje się w Obszarze północnym 1, czy w Obszarze północnym 2, do przeszukania powinien wybrać rejestr "Północ", a nie rejestr "Polska".

Tematy pokrewne

Więcej informacji na temat projektowania struktur rejestrów, konfigurowania rejestrów i umożliwiania użytkownikom korzystania z rejestrów zawierają następujące podrozdziały:

- [Projektowanie struktur rejestrów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1305)
- [Obsługa usług internetowych dla rejestrów — informacje podstawowe](#) (zob. "[Obsługa rejestrów za pomocą usług internetowych — informacje podstawowe](#)" na stronie 1310)
- [Proces konfigurowania rejestrów](#) (na stronie 1310)
- [Weryfikowanie konfiguracji rejestrów dla roli "Administrator"](#) (na stronie 1311)
- [Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów](#) (na stronie 1315)
- [Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów](#) (na stronie 1316)
- [Wiązanie użytkowników z rejestrami](#) (na stronie 1318)
- [Tworzenie profili dostępu do rejestrów](#) (na stronie 1321)
- [Włączanie rejestrów dla swojej firmy](#) (na stronie 1322)
- [Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników](#) (na stronie 1323)
- [Dodawanie rejestrów do układów strony "Szczegóły rekordu"](#) (na stronie 1326)
- [Przydzielanie rekordów do rejestrów](#) (na stronie 1327)
- [Strona "Hierarchia rejestrów"](#) (na stronie 1329)
- [Pola rejestru](#) (na stronie 1330)
- [Rozwiązywanie problemów z rejestrami](#) (na stronie 1331)

Projektowanie struktur rejestrów — informacje podstawowe

Aby ustanowiona struktura rejestrów była efektywna, trzeba starannie zaplanować hierarchie rejestrów. Projektując i dopracowując hierarchie rejestrów dla swojej firmy, warto skorzystać z następujących wytycznych:

- Nie tworzyć standardowych rejestrów powielających rejestry użytkowników.
- Ustalić organizację danych biznesowych oraz zasady dostępu do nich.
- Sprawdzić, czy struktura korporacyjna jest właściwa dla procesu zarządzania danymi.
- Ustalić przynależność danych w obrębie firmy.
- Zaprojektować rejestry zgodnie z potrzebami użytkowników oraz rozważyć zadania, przy których wykonywaniu użytkownicy najczęściej korzystają z rejestrów.
- Zaprojektować rejestry tak, aby funkcjonalność wynikająca z pola wyboru "Włączona widoczność dla kierownika" (w profilu firmy) była możliwie rzadko używana.
- Utrzymywać możliwie minimalną liczbę poziomów w hierarchiach rejestrów.
- W możliwie maksymalnym stopniu zredukować liczbę podwójnych notowań w strukturze rejestrów. *Podwójne notowania* to praktyka polegająca na duplikowaniu rekordów w różnych rejestrach.
- Używać reguł procesu Workflow do automatyzacji zarządzania rejestrami.

Rejestry użytkowników

Wadą tworzenia niestandardowych rejestrów powielających rejestry użytkowników jest to, że dane w obu tych typach rejestrów muszą być synchronizowane. Dodatkowe zadanie wydłuża czas przetwarzania przez serwer i wpływa na szybkość pobierania rekordów.

UWAGA: Jedną z przyczyn, dla których w firmie rozważa się powielanie (replikację) rejestrów użytkowników, jest konieczność zapewnienia użytkownikowi tymczasowego dostępu do danych innego użytkownika. Lepszym sposobem spełnienia tego wymogu jest dodanie użytkownika, który potrzebuje dane, jako pełnomocnika użytkownika będącego właścicielem tych danych.

Potrzeba dostępu do danych

Struktura rejestrów nie musi odzwierciedlać korporacyjnej hierarchii w firmie. Zamiast tego zaleca się, aby struktura rejestrów możliwie ściśle odzwierciedlała sposób organizowania danych w firmie. Część może być organizowana według położenia geograficznego, a część np. według produktu czy branży. Należy zwrócić szczególną uwagę na sytuacje, w których:

- Dwa lub większa liczba wydziałów nie mogą uzyskiwać dostępu do danych należących do innego wydziału.
- Dwa lub większa liczba wydziałów muszą mieć możliwość uzyskania dostępu do danych należących do innego wydziału.

Adekwatność struktury korporacyjnej

W wielu firmach organizacja nadrzędna ma pełny dostęp do wszystkich danych w organizacjach podrzędnych. Członkowie takiej organizacji nadrzędnej zazwyczaj mają globalny dostęp do danych ze wszystkich organizacji podrzędnych.

Mając do czynienia z taką strukturą, zaleca się, aby nie konfigurować rejestrów w sposób odzwierciedlający strukturę organizacyjną na poziomie organizacji nadrzędnej. Należy jednak rozważyć:

- Skonfigurowanie rejestrów odzwierciedlających strukturę organizacyjną na innych poziomach (takich jak poziom organizacji podrzędnej).

- Skonfigurowanie innych hierarchii rejestrów na poziomie organizacji nadrzędnej. Na przykład na poziomie organizacji nadrzędnej można utworzyć hierarchię rejestrów umożliwiającą użytkownikom z organizacji nadrzędnej wyświetlanie — ze wszystkich organizacji podrzędnych — możliwości o potencjalnie dużym przychodzie.

Przynależność danych

Należy sprawdzić obowiązujące w firmie procedury dotyczące przenoszenia użytkownika z jednego wydziału do innego. Na przykład:

- Jeśli dane, którymi użytkownik zarządza, są zawsze przenoszone wraz z użytkownikiem do nowego wydziału (przynależność danych nie ulega zmianie), to najlepiej jest zarządzać danymi poprzez prawa własności rekordów i poprzez funkcje zespołów. Zazwyczaj umówione spotkania i zadania są przenoszone wraz z użytkownikiem na wszystkich poziomach. W niektórych środowiskach handlowych wszystkie dane klientów są przenoszone wraz z użytkownikiem. Taka przynależność danych zazwyczaj obowiązuje w małych i średnich przedsiębiorstwach oraz w firmach koncentrujących się na sprzedaży o małym wolumenie, lecz o dużej wartości.
- Jeśli dane zawsze są organizowane w sposób niezmienny (np. jest stosowana organizacja geograficzna), tak że występuje organizacyjne prawo własności danych, to najlepiej jest zarządzać nimi poprzez rejestry odzwierciedlające strukturę organizacyjną.
- Jeśli przez jakiś czas po przeniesieniu użytkownika do innego wydziału obowiązują zarówno przynależność danych do użytkownika, jak i organizacyjne prawo własności, to te dwie hierarchie mogą istnieć jednocześnie.

Potrzeby i zadania użytkowników

Projektując strukturę rejestrów, należy rozważyć zadanie, przy którego wykonywaniu użytkownicy najczęściej korzystają z rejestrów (w tym praca z listami, wyszukiwanie rekordów oraz tworzenie raportów i korzystanie z nich).

Praca z listami

W celu rozpoznania list potrzebnych użytkownikom należy ustalić, jakiego typu listy są najczęściej używane i jakie listy byłyby idealne dla użytkowników. Można tu zapytać się o zdanie użytkowników. Jeśli żaden rejestr ze struktury rejestrów nie zawiera wszystkich rekordów niezbędnych dla idealnej listy, to w strukturze rejestrów prawdopodobnie brakuje hierarchii. Można na przykład skonfigurować zarówno hierarchię geograficzną, jak i hierarchię ukierunkowaną na produkty.

Jeśli użytkownicy dużo pracują z określonym podzbiorem jednego rejestru, warto utworzyć z tego podzbioru rejestr podrzędny i nadać mu nazwę umożliwiającą użytkownikom rozpoznanie go. Taki rejestr podrzędny można ustawić jako domyślny w selektorze rejestrów, aby użytkownicy nie musieli go wybierać za każdym razem. Więcej informacji o ustawianiu wartości domyślnej selektora rejestrów znajduje się pod hasłem [Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników](#) (na stronie 1323).

Wyszukiwanie rekordów

Aby ustalić potrzeby użytkowników w zakresie wyszukiwania rekordów, należy wypytać użytkowników o sytuacje, w których szukają konkretnych rekordów. Struktura rejestrów i rozmiary rejestrów powinny odzwierciedlać najczęściej przeprowadzane operacje wyszukiwania oraz stosowane kryteria wyszukiwania.

UWAGA: Jeśli jest dopracowywana już istniejąca struktura rejestrów, należy wypytać użytkowników, czy zazwyczaj potrafią rozpoznać, że dany rekord pochodzi z konkretnego rejestru w hierarchii. Jeśli użytkownicy zgodnie twierdzą, że mają pewność tylko co do rejestru na wyższym poziomie, należy zapytać ich, czy inny podział struktury rejestrów umożliwiłby im zawężenie prowadzonych wyszukiwań. Przeszukiwanie rejestrów wyższych poziomów powinno być przeprowadzane tylko w wyjątkowych sytuacjach stanowiących odstępstwo od zwykłych przeszukiwań.

Na szybkość wyszukiwania rekordów mają także wpływ pola użyte podczas wyszukiwania:

- Używając indeksowanych pól do wyszukiwania rekordów w rejestrach, uzyskuje się optymalną wydajność. (Indeksowane pola są w sekcjach wyszukiwania wyświetlane z użyciem zielonej czcionki.)
- Jeśli do wyszukiwania rekordów w rejestrach są zamiast indeksowanych pól używane pola nieindeksowane, to wyszukiwanie odbywa się wolniej, a na wydajność ma wpływ liczba przeszukiwanych rekordów. (Nieindeksowane pola są w sekcjach wyszukiwania wyświetlane z użyciem czarnej czcionki.)

Na przykład, jeśli zostanie stwierdzone, że użytkownicy zazwyczaj wyszukują rekordy osób kontaktowych, posługując się indeksowanymi polami, to liczba rekordów w rejestrze najniższego poziomu (zwanym rejestrem węzła-liścia) może dla każdego z typów rekordów osiągnąć liczbę do 100 000. Jeśli jednak użytkownicy zazwyczaj wyszukują rekordy osób kontaktowych, posługując się nieindeksowanymi polami, to rozmiar rejestrów najniższego poziomu można ograniczyć do 20 000–30 000 dla każdego z typów rekordów.

Konfiguracja danych jest różna w różnych firmach. Dlatego też nie ma zalecanej liczby rekordów w rejestrach. Rozmarami rejestrów trzeba zarządzać w sposób ciągły. Rejestry umożliwiają szybsze wyszukiwanie poprzez zredukowanie liczby przeszukiwanych rekordów.

Tworzenie raportów i korzystanie z nich

Do wszystkich użytkowników, z wyjątkiem administratorów, są stosowane reguły widoczności danych w raportach. Jeśli w selektorze rejestrów używanym do raportów określono rejestr użytkowników lub rejestr niestandardowy, w raportach są uwzględniane następujące dane:

- Cała zawartość analiz historycznych (w tym analiz historycznych uzyskiwanych z poziomu kart "Raporty" i "Pulpity informacyjne") jest ograniczona do rejestru i obejmuje wszystkie poziomy podrzędne wybranego rejestru. Rekordy, których właścicielem jest użytkownik lub zespół użytkownika, nie są uwzględniane, chyba że są również zawarte w wybranym rejestrze lub w jednych z jego rejestrów podrzędnych.
- Raporty tworzone w czasie rzeczywistym są ograniczone do danych powiązanych bezpośrednio z rejestrem (rejestrem niestandardowym lub rejestrem użytkowników) wybranym w selektorze rejestrów. Jeśli wybrany rejestr ma rejestry podrzędne lub mu podporządkowane, dane z nich są pomijane w raportach tworzonych w czasie rzeczywistym.

UWAGA: Mimo że zazwyczaj nie trzeba zmieniać ustanowionej struktury rejestrów, to jednak można to zrobić. Aby wprowadzić takie zmiany nie trzeba stosować żadnych wyłączeń systemu — zmiany są od razu stosowane. Zmiany te nie są jednak natychmiast odzwierciedlane w raportach tworzonych w czasie rzeczywistym.

Więcej informacji o widoczności rekordów w raportach znajduje się pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 747).

Widoczność dla kierownika

Projektując hierarchie rejestrów, należy uwzględniać następujące zasady:

- Funkcjonalność wynikająca z pola wyboru "Włączona widoczność dla kierownika" (w profilu firmy) powinna być możliwie rzadko używana.

Opcja "Włączona widoczność dla kierownika" umożliwia kierownikom uzyskiwanie dostępu do rekordów użytkowników będących podwładnymi oraz zezwala użytkownikom na uwzględnianie rejestrów podrzędnych w prowadzonych wyszukiwaniach.

- Opcja "Uwzględnij pozycje podrzędne" jest rzadko używana lub nigdy nieużywana podczas przeszukiwania dużych wolumenów danych. (Liczba rekordów, którą określa się mianem dużego wolumenu jest różna w różnych firmach i zmienia się w zależności od wzorca wyszukiwania.)

Istnieją sytuacje, w których trzeba użyć opcji "Uwzględnij pozycje podrzędne". Na przykład kierownicy potrzebują uzyskiwać listy oparte na rejestrach użytkowników, wśród których występują podwładni, ponieważ podwładni nie mogą wzajemnie udostępniać sobie danych. W celu uzyskania optymalnej wydajności należy korzystać z opcji "Uwzględnij pozycje podrzędne" jedynie wtedy, gdy jest to faktycznie niezbędne.

Poziomy hierarchii

Hierarchie rejestrów z dużą liczbą poziomów i rekordami na każdym poziomie funkcjonują podobnie do struktur zespołowych, w których jest włączona widoczność dla kierownika. Takie hierarchie dobrze się sprawdzają w przypadku małych zbiorów danych. Jeśli jednak wolumen danych rośnie, rejestry z niewielką liczbą poziomów hierarchii (lub bez poziomów hierarchii) działają o wiele lepiej niż struktury zespołowe.

Jeśli któryś z poziomów hierarchii rejestrów nie wnosi nic do zabezpieczeń danych bądź do organizacji danych, to taki nadmiarowy rejestr (oraz jego rejestry podrzędne) należy scalić. Można wypytać użytkowników, czy zazwyczaj potrafią rozpoznać, czy jakiś rekord znajduje się w tym bądź w innym rejestrze podrzędnym tego samego rejestru nadrzędnego; jeśli nie potrafią tego rozróżnić, to najlepszym rozwiązaniem jest zwiniecie obu rejestrów podrzędnych do ich rejestru nadrzędnego.

Prostym sposobem zmniejszenia liczby poziomów w hierarchii rejestrów jest używanie w nazwach rejestrów podrzędnych nazwy rejestru nadrzędnego jako prefiksu. Na przykład, mając rejestr podrzędny o nazwie "Północ", którego rejestrem nadrzędnym jest rejestr "Europa", można usunąć rejestr nadrzędny i zmienić nazwę rejestru podrzędnego na "EU - Północ".

Podwójne notowania

Podwójne notowania to praktyka polegająca na duplikowaniu rekordów w różnych rejestrach. Podwójne notowania przyczyniają się do zwiększenia obciążeń użytkowników, ponieważ trzeba przeprowadzać synchronizację, co z kolei prowadzi do wielu operacji "odczyt-zapis" mających negatywny wpływ na wydajność serwera. Podwójne notowania należy stosować w możliwie minimalnym stopniu.

Zautomatyzowane zarządzanie rejestrami

Zazwyczaj kryteria przydziału rejestrów są odwzorowywane na jedno lub większą liczbę pól w typie rekordów. Można utworzyć regułę procesu Workflow, która automatycznie zmieni przydział rejestru, gdy zmieni się wartość w jednym z tych pól.

Na przykład, mając hierarchię rejestrów o nazwie *Terytorium*, można utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie monitorowała pole w typie rekordów (na przykład pole "Terytorium" dla podmiotów), a następnie dla tej reguły utworzyć czynność "Przydziel rejestr" aktualizującą rejestr "Terytorium" dla rekordu, gdy ulegnie zmianie wartość pola "Terytorium" podmiotu.

Obsługa rejestrów za pomocą usług internetowych — informacje podstawowe

Rejestrami można zarządzać za pomocą usług internetowych. Jeśli dla firmy są włączone rejestry, staje się dostępny do pobrania kod WSDL (Web Services Description Language) dla rejestrów. Więcej informacji o usługach internetowych jest zawartych w podręczniku *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Proces konfigurowania rejestrów

Aby skonfigurować rejestry dla swojej firmy, należy wykonać następujące zadania:

- 1** Skontaktować się z Działem opieki nad klientem i poprosić o włączenie funkcji rejestrów dla firmy.
Po włączeniu funkcji rejestrów dla firmy przez dział opieki nad klientem, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie udostępnione kilka formantów. Informacje na temat sprawdzania dostępności tych formatów oraz tego, czy rolę "Administrator" skonfigurowano tak, aby można było korzystać z rejestrów, można znaleźć pod hasłem [Weryfikowanie konfiguracji rejestrów dla roli "Administrator"](#) (na stronie 1311).
- 2** Projektowanie własnej struktury rejestrów
Wytyczne związane z projektowaniem własnej struktury rejestrów zawiera podrozdział [Projektowanie struktur rejestrów - informacje podstawowe](#) (zob. "Projektowanie struktur rejestrów — informacje podstawowe" na stronie 1305).
- 3** (Opcjonalne) Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów
Więcej informacji zawiera podrozdział [Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów](#) (na stronie 1315).
- 4** Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów
Więcej informacji zawiera podrozdział [Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów](#) (na stronie 1316).
- 5** Wiązanie użytkowników z rejestrami
Więcej informacji zawiera podrozdział [Wiązanie użytkowników z rejestrami](#) (na stronie 1318).
- 6** Włączanie rejestrów dla swojej firmy
Więcej informacji zawiera podrozdział [Włączanie rejestrów dla swojej firmy](#) (na stronie 1322).
- 7** Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników
Więcej informacji zawiera podrozdział [Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników](#) (na stronie 1323).

Tematy pokrewne

Następujące podrozdziały zawierają informacje pokrewne na temat rejestrów i ich struktur:

- [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301)

- Obsługa usług internetowych dla rejestrów — informacje podstawowe (zob. "Obsługa rejestrów za pomocą usług internetowych — informacje podstawowe" na stronie 1310)
- Dodawanie rejestrów do układów strony "Szczegóły rekordu" (na stronie 1326)
- Przydzielanie rekordów do rejestrów (na stronie 1327)
- Strona "Hierarchia rejestrów" (na stronie 1329)
- Pola rejestru (na stronie 1330)

Weryfikowanie konfiguracji rejestrów dla roli "Administrator"

W celu włączenia dla firmy funkcji rejestrów dział opieki nad klientem wykonuje następujące działania:

- Nadaje roli "Administrator" uprawnienie "Zarządzanie rejestrami" oraz prawo dostępu do rejestrów.
- Konfiguruje dla administratora profil dostępu zezwalający na dostęp do rejestrów.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak sprawdzić, czy została skonfigurowana rola "Administrator" odnosząca się do rejestrów.

Jak sprawdzić, czy została skonfigurowana rola "Administrator" odnosząca się do rejestrów.

- 1 Zalogować się do Oracle CRM On Demand jako użytkownik z rolą "Administrator".
- 2 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 3 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" strony startowej "Administracja" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 4 W sekcji "Zarządzanie rolami" kliknąć na łączu "Zarządzanie rolami".
- 5 Z listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
- 6 Kliknąć na łączu "Edytuj" dla roli "Administrator".
- 7 W kreatorze "Zarządzanie rolami" przejść do kroku 2 "Dostęp do typu rekordów", po czym sprawdzić, czy ustawienia dostępu do typu rekordów "Rejestr" są takie same, jak w poniższej tabeli.

W poniższej tabeli pokazano wymagane dla roli "Administrator" prawa dostępu do typu rekordów "Rejestr".

Typ rekordu	Ma prawo dostępu?	Może tworzyć?	Może czytać wszystkie rekordy?
Rejestry	Zaznaczone	Zaznaczone	Zaznaczone

- 8 Przejść do kroku 4 "Uprawnienia" i sprawdzić, czy jest wybrane uprawnienie "Zarządzanie rejestrami".
W poniższej tabeli opisano uprawnienie "Zarządzanie rejestrami".

Kategoria	Uprawnienie	Opis
-----------	-------------	------

Kategoria	Uprawnienie	Opis
Administrowanie: Użytkownicy i kontrola dostępu	Zarządzanie rejestrami	Zarządzanie dostępem do rejestrów, masowe przydzielanie danych do rejestrów, definiowanie procesów Workflow związanych z rejestrami

UWAGA: Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie rejestrami" oraz uprawnienia do zarządzania rolami użytkowników, może nadawać to uprawnienie innym rolom użytkowników. Jak w przypadku większości zadań administracyjnych, tak i tu zaleca się, aby uprawnienie "Zarządzanie rejestrami" nadawać tylko administratorom firmy.

- 9 Cofnąć się do strony "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 10 W sekcji "Zarządzanie profilami dostępu" kliknąć na łączu "Profile dostępu".
- 11 Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
- 12 Sprawdzić w następujący sposób, czy ustawienia profili dostępu są poprawne:
 - a Kliknąć na łączu "Edytuj" dla profilu "Administrator - domyślny profil dostępu" i sprawdzić, czy ustawienia są takie same, jak w poniższej tabeli.
 - b Kliknąć na łączu "Edytuj" dla profilu "Administrator - profil dostępu właściciela" i sprawdzić, czy ustawienia są takie same, jak w poniższej tabeli.

W poniższej tabeli są wymienione wymagane ustawienia zezwalające użytkownikom z rolą "Administrator" na zarządzanie rejestrami w Oracle CRM On Demand.

Typ rekordu	Powiązany rekord	Administrator - domyślny profil dostępu	Administrator - profil dostępu właściciela
Podmiot	Rejestry	Pełne	Pełne
Akredytacja*	Rejestry	Pełne	Pełne
Działanie	Rejestry	Pełne	Pełne
Przydział*	Rejestry	Pełne	Pełne
Wniosek*	Rejestry	Pełne	Pełne
Rejestry	Nie dotyczy	Odczyt/edycja/kasowa nie	Odczyt/edycja/kasowa nie
Rejestry	Rejestry podrzędne	Wyświetlanie	Wyświetlanie
Rejestry	Użytkownik	Pełne	Pełne
Plan biznesowy*	Rejestry	Pełne	Pełne
Kampania	Rejestry	Pełne	Pełne
Certyfikacja*	Rejestry	Pełne	Pełne

Typ rekordu	Powiązany rekord	Administrator - domyślny profil dostępu	Administrator - profil dostępu właściciela
Osoba kontaktowa	Rejestry	Pełne	Pełne
Kurs*	Rejestry	Pełne	Pełne
Obiekty niestandardowe	Rejestry	Pełne	Pełne
Rejestracja transakcji*	Rejestry	Pełne	Pełne
Dealer*	Rejestry	Pełne	Pełne
Egzamin*	Rejestry	Pełne	Pełne
Konto finansowe*	Rejestry	Pełne	Pełne
Plan finansowy*	Rejestry	Pełne	Pełne
Fundusz*	Rejestry	Pełne	Pełne
Gospodarstwo domowe*	Rejestry	Pełne	Pełne
Raport z kontroli magazynowej*	Rejestry	Pełne	Pełne
Okres magazynowy*	Rejestry	Pełne	Pełne
Namiar	Rejestry	Pełne	Pełne
Wnioski o fundusze marketingowe*	Rejestry	Pełne	Pełne
Szkolenie medyczne*	Rejestry	Pełne	Pełne
Plan komunikatów*	Rejestry	Pełne	Pełne
Cel*	Rejestry	Pełne	Pełne
Możliwość	Rejestry	Pełne	Pełne
Partner*	Rejestry	Pełne	Pełne
Polisa*	Rejestry	Pełne	Pełne
Portfel*	Rejestry	Pełne	Pełne
Program*	Rejestry	Pełne	Pełne
Partia próbek*	Rejestry	Pełne	Pełne
Transakcja dotycząca próbki*	Rejestry	Pełne	Pełne

Typ rekordu	Powiązany rekord	Administrator - domyślny profil dostępu	Administrator - profil dostępu właściciela
Zlecenie obsługi	Rejestry	Pełne	Pełne
Szablon Smart Call*	Rejestry	Pełne	Pełne
Rozwiązanie	Rejestry	Pełne	Pełne
Pojazd*	Rejestry	Pełne	Pełne

UWAGA: Typy rekordów oznaczone gwiazdką (*) są niedostępne w standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand. Ustawienia dostępu dotyczące tych typów rekordów mają zastosowanie tylko wtedy, gdy te typy rekordów są dostępne.

W poniższej tabeli opisano formanty włączane dla uprawnienia "Zarządzanie rejestrami". Można wywołać każdy z wymienionych składników i sprawdzić, czy wszystkie te formanty są dostępne.

Składnik	Formanty włączane dla uprawnienia "Zarządzanie rejestrami"
Strona startowa "Administrowanie"	<ul style="list-style-type: none"> W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" jest dostępne łącze "Zarządzanie rejestrami". Za jego pomocą można otworzyć stronę "Hierarchia rejestrów" umożliwiającą tworzenie i aktualizowanie rejestrów oraz zarządzanie nimi. W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" staje się dostępne łącze "Kolejka wsadowego przydziału rejestru". Za jego pomocą można wywołać stronę "Kolejka wsadowego przydziału rejestru", na której są wyświetlane szczegóły aktywnych i ukończonych zleceń wsadowego przydziału rejestru.
Strona "Dostosowywanie aplikacji"	<ul style="list-style-type: none"> W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" jest dostępne łącze "Rejestr". Za pomocą tego łącza można wywołać stronę "Rejestr - dostosowywanie aplikacji" umożliwiającą skonfigurowanie pól rejestru oraz pól użytkowników rejestru, w tym wartości z list wyboru dla pól "Typ rejestru" i "Rola użytkownika rejestru".
Kreator "Zarządzanie rolami"	<ul style="list-style-type: none"> Podczas wykonywania kroku 2 "Dostęp do typu rekordów" jest dostępna, jako pozycja, opcja "Rejestr". Podczas wykonywania kroku 4 "Uprawnienia" jest dostępne, jako uprawnienie, opcja "Zarządzanie rejestrami".
Kreator "Profil dostępu"	<ul style="list-style-type: none"> Podczas wykonywania kroku 1 "Nazwa profilu dostępu" jest dostępne pole wyboru "Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów". Podczas wykonywania kroku 2 "Określanie poziomów dostępu": <ul style="list-style-type: none"> Jako obiekt poziomu głównego pojawia się opcja "Rejestr". Dla łącza "Informacje powiązane", dla typów rekordów obsługujących rejestry, staje się dostępna pozycja sekcji informacji powiązanych z rejestrem.
Strona "Profil firmy"	<ul style="list-style-type: none"> Na tej stronie, w sekcji "Ustawienia widoczności danych firmy", jest wyświetlane pole wyboru "Włącz rejestry".

Składnik	Formanty włączane dla uprawnienia "Zarządzanie rejestrami"
Kreator "Układ strony" (Zarządzanie układami)	■ Podczas wykonywania kroku 4 "Informacje powiązane" w sekcji "Dostępne" staje się dostępna (dla wszystkich typów rekordów obsługujących rejestry) pozycja sekcji informacji powiązanych z rejestrem.
Strona "Zmianie nazw typów rekordów"	■ Jednym z elementów dostępnych na stronie jest opcja "Rejestr".
Proces Workflow	■ Wśród dostępnych opcji jest wyświetlana czynność "Przydział rejestru" (o ile rola użytkownika ma włączone uprawnienie "Zarządzanie procesami Workflow").
Menu na stronie listy	■ Dla obsługiwanych typów rekordów jako jedna z pozycji menu jest wyświetlana opcja "Wsadowy przydział rejestrów".

Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów

Organizując strukturę rejestrów, można najpierw utworzyć typy rejestrów, a następnie do każdego utworzonego rejestru przydzielić odpowiedni typ. Na przykład, planując utworzenie hierarchii rejestrów dla terytoriów, można utworzyć typ rejestru "Terytorium". Pole "Typ rejestru" jest edytowalnym polem z listą wyboru, którą można dostosować do potrzeb firmy.

Można także utworzyć role użytkowników rejestrów, które (role) można przydzielać użytkownikom podczas wiązania ich z rejestrami. Na przykład można utworzyć takie role użytkowników rejestrów, jak "Użytkownik Terytorium" czy "Zarządzający Terytorium" i przydzielać je użytkownikom pracującym z hierarchią rejestru "Terytorium".

W następującej procedurze przedstawiono, jak tworzyć typy rejestrów i role użytkowników rejestrów.

Jak tworzyć typy rejestrów i role użytkowników rejestrów

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu "Rejestr".
- 4 Na stronie "Rejestr - dostosowywanie aplikacji" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby tworzyć typy rejestrów, kliknąć na łączu "Rejestr - konfiguracja pól".
 - Aby tworzyć role użytkowników rejestrów, kliknąć na łączu "Użytkownicy rejestrów - konfiguracja pól".
- 5 Kliknąć na łączu "Edytuj listę wyboru" dla pola.
- 6 Wprowadzić wartości dla listy wyboru, po czym zapisać dokonane zmiany.

Więcej informacji o edytowaniu pól z listami wyboru jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165).

Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów

Rejestry można tworzyć z poziomu sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" na stronie startowej "Administrowanie".

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było wykonać tę procedurę, bieżący użytkownik musi mieć nadaną rolę z uprawnieniem "Zarządzanie rejestrami".
- Przed przystąpieniem do tworzenia rejestrów i struktur rejestrów należy przeczytać informacje dostępne w temacie [Projektowanie struktur rejestrów — informacje podstawowe](#) (na stronie 1305).

W następującej procedurze przedstawiono, jak utworzyć rejestr.

Jak utworzyć rejestr

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" na stronie startowej "Administrowanie" kliknąć na łączu "Zarządzanie rejestrami".
- 3 Na stronie "Hierarchia rejestrów" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 4 Na stronie "Rejestr - edycja" wpisać wymagane informacje, po czym zapisać rekord.

W poniższej tabeli opisano informacje dotyczące rejestru, które trzeba wprowadzić.

Pole	Opis
Nazwa rejestru	Nazwa wyświetlana w selektorze "Rejestr". Zalecana maksymalna długość nazwy rejestru to 60 znaków.
Typ rejestru	(Opcjonalne) Wybrać typ rejestru z listy wyboru.
Rejestr nadrzędny	<ul style="list-style-type: none">■ Jeśli to jest rejestr nadrzędny, pozostawić to pole puste.■ Jeśli to jest rejestr podrzędny, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" wyświetlanej obok pola "Rejestr nadrzędny", po czym wybrać rejestr nadrzędny.
Może zawierać dane	<p>Dotyczy tylko bieżącego rejestru (nie dotyczy żadnego rejestru podrzędnego). Zaznaczyć to pole wyboru, jeśli z tym rejestrem będą związane rekordy. W celu zapewnienia właściwej wydajności opcję tę należy stosować tylko do rekordów zawierających dane.</p> <p>UWAGA: W selektorze "Rejestr", który występuje w całej aplikacji Oracle CRM On Demand, niestandardowe rejestry zawierające dane są identyfikowane za pomocą ikony z niebieskim dokumentem. Niestandardowe rejestry, które nie mogą zawierać danych, są</p>

Pole	Opis
	identyfikowane za pomocą ikony z żółtym folderem.

- 1 Zapisać rekord.

Tworzenie rejestrów podrzędnych

Rejestry podrzędne istniejącego rekordu nadrzędnego można tworzyć w sposób opisany w powyższej procedurze albo w sposób przedstawiony w poniższej procedurze.

Jak utworzyć rejestry podrzędne istniejącego rejestru

- 1 Na stronie "Hierarchia rejestrów" kliknąć na łączy rejestru nadrzędnego.
- 2 Na stronie "Szczegóły rejestru" nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu "Rejestry podrzędne".
- 3 Na stronie "Rejestr - edycja" wpisać informacje dotyczące rejestru, po czym zapisać dokonane zmiany.

Przenoszenie rejestru do nowego rejestru nadrzędnego

Rejestr można uczynić rejestrem podrzędnym innego rejestru, można też przenieść rejestr podrzędny z jednego rejestru nadrzędnego do innego. Gdy zostanie zmieniony rejestr nadrzędny rejestru, hierarchia rejestrów zmienia się w następujący sposób:

- Nowy rejestr nadrzędny staje się rejestrem nadrzędnym zarówno bieżącego rejestru, jak i wszystkich jego rejestrów podrzędnych.
- Wszyscy użytkownicy przydzieleni do starego rejestru tracą prawo dostępu do bieżącego rejestru i jego rejestrów podrzędnych.
- Wszyscy użytkownicy przydzieleni do nowego rejestru uzyskują prawo dostępu do bieżącego rejestru i jego rejestrów podrzędnych.
- Zmiana rejestru nadrzędnego nie ma wpływu na wszystkich użytkowników, którzy zostali przydzieleni bezpośrednio do bieżącego rejestru.

UWAGA: Zamierzając skasować rejestr nadrzędny, trzeba najpierw usunąć wszystkie jego rejestry podrzędne, wszystkich jego użytkowników i wszystkie jego dane.

WSKAZÓWKA: Aby się dowiedzieć, ile rekordów zawiera dany rejestr, należy dla każdego z typów rekordów utworzyć raport historyczny. Więcej informacji o tworzeniu raportów jest dostępnych pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 747).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak przenieść rejestr do nowego rejestru nadrzędnego.

Jak przenieść rejestr do nowego rejestru nadrzędnego

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" na stronie startowej "Administrowanie" kliknąć na łączu "Zarządzanie rejestrami".
- 3 Na stronie "Hierarchia rekordów" kliknąć na łączu "Edytuj" rejestru, który ma zostać przeniesiony.
- 4 Kliknąć na ikonie "Wyszukaj" wyświetlanej obok pola "Rejestr nadrzędny", po czym wybrać rejestr nadrzędny.
- 5 Zapisać dokonane zmiany.

Wiązanie użytkowników z rejestrami

Można ustalić, którzy użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do rejestru, a także określić poziom dostępu każdego z użytkowników do rekordów w rejestrze. Poprzez powiązanie użytkownika z rejestrem określa się profil dostępu użytkownika obowiązujący podczas pracy z rejestrem. Dostępne są następujące standardowe opcje:

- **Edycja.** Zezwala użytkownikowi na odczytywanie i aktualizowanie rekordów w rejestrze.
- **Pełne.** Zezwala użytkownikowi na odczytywanie, edytowanie i kasowanie rekordów w rejestrze.
- **Tylko odczyt.** Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie rekordów w rejestrze.

Można również utworzyć niestandardowe profile dostępu do rejestrów. Lista wyboru "Profile dostępu" (na stronie "Użytkownicy rejestrów - edycja") zawiera wszystkie profile dostępu, dla których zaznaczono pole wyboru "Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów". Informacje o tworzeniu niestandardowych profili dostępu do rejestrów są dostępne pod hasłem [Tworzenie profili dostępu do rejestrów](#) (na stronie 1321).

Dodatkowymi czynnikami określającymi dostęp użytkownika do rekordów są opcje "Włączona widoczność dla kierownika" ze strony "Profil firmy" oraz "Uwzględnij pozycje podrzędne" w selektorze rekordu. Jeśli na stronie "Profil firmy" jest zaznaczone pole wyboru "Włączona widoczność dla kierownika", to ustawienie "Uwzględnij pozycje podrzędne" odnoszące się do wyszukiwania umożliwia użytkownikowi uzyskanie dostępu do danych w rejestrach podrzędnych oraz do danych, których właścicielami są — bezpośrednio lub pośrednio — podwładni użytkownika.

Posiadany przez użytkownika poziom dostępu do rejestrów wpływa na ogólne prawa dostępu użytkownika do rekordów. W poniższych przykładach pokazano, jak są ustalane prawa dostępu użytkownika.

Przykład 1

Jan Nowak, przedstawiciel handlowy, ma w Oracle CRM On Demand następującą konfigurację:

- Ma dostęp do rekordów podmiotów poprzez rolę "Przedstawiciel handlowy".
- W swoim profilu "Profil dostępu właściciela" dla typu rekordów "Podmiot" ma ustawiony poziom dostępu na "tylko odczyt".
- W swoim profilu "Domyślny profil dostępu" dla typu rekordów "Podmiot" ma ustawiony poziom dostępu na "tylko odczyt".
- Nie jest członkiem zespołu ds. podmiotu "ABC Widgets".
- Jest powiązany z rejestrem "Producenci gadżetów", przy czym ma ustawiony profil dostępu do tego rejestru jako "Pełne".

Jeśli podmiot "ABC Widgets" występuje w rejestrze "Producenci gadżetów", to posiadane przez Jana Nowaka prawa dostępu do rekordu "ABC Widgets" umożliwiają mu odczytywanie, edytowanie i skasowanie tego rekordu. Ma takie prawa dostępu, ponieważ system kontroli dostępu w Oracle CRM On Demand ustala najbardziej liberalne prawa ze wszystkich użytych profili dostępu, po czym te prawa stosuje. W tym przypadku profil dostępu do rejestru ma ustawienia "Pełne" i dlatego ma pierwszeństwo przed profilem dostępu do rekordów podmiotów.

Przykład 2

Ewa Kowalska, przedstawiciel handlowy, ma w Oracle CRM On Demand następującą konfigurację:

- Ma dostęp do rekordów możliwości poprzez rolę "Przedstawiciel handlowy".
- W swoim profilu "Profil dostępu właściciela" dla typu rekordów "Możliwość" ma ustawiony poziom dostępu na "tylko odczyt".
- W swoim profilu "Domyślny profil dostępu" dla typu rekordów "Możliwość" ma ustawiony poziom dostępu na "tylko odczyt".
- Jest członkiem zespołu ds. możliwości z dostępem do możliwości ustawionym na "Edycja".
- Jest powiązany z rejestrem "Producenci gadżetów", przy czym ma ustawiony profil dostępu do tego rejestru jako "Pełne".

Jeśli możliwość znajduje się w rejestrze "Producenci gadżetów", prawa dostępu Ewy pozwalają jej na odczytywanie, edycję i kasowanie tego rekordu. Jeśli jednak możliwość nie znajduje się w tym rejestrze, prawa dostępu Ewy (wynikające z jej profilu dostępu właściciela, domyślnego profilu dostępu i jej członkostwa w zespole ds. możliwości) pozwalają jej na odczytywanie i edycję tej możliwości, jednak nie umożliwiają kasowania jej.

Sposoby wiązania użytkowników z rejestrami

Istnieją dwa sposoby wiązania użytkowników z rejestrami. Z rekordu rejestru można wiązać z rejestrem wielu użytkowników. Z rekordu użytkownika można wiązać z użytkownikiem wiele rejestrów.

W następującej procedurze przedstawiono, jak powiązać wielu użytkowników z rejestrem poprzez rekord rejestru.

Jak powiązać wielu użytkowników z rejestrem

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie rejestrami".
- 3 Na stronie "Hierarchia rekordów" kliknąć na nazwie rejestru (stanowiącej łącze), z którym będą wiązani użytkownicy.
- 4 Nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników" znajdujący się na pasku tytułu sekcji "Użytkownicy rejestru" strony "Szczegóły rejestru".
- 5 Na stronie "Użytkownicy rejestru - edycja" wybrać użytkowników, którzy mają zostać powiązani z rejestrem.

W poniższej tabeli opisano informacje, dotyczące każdego z użytkowników wiązanych z rejestrem, które trzeba wprowadzić.

Pole	Opis
Użytkownicy	<p>Kliknąć na ikonie "Wyszukaj" wyświetlanej obok pola "Użytkownik", po czym wybrać użytkownika.</p> <p>UWAGA: Pełnomocnik użytkownika (użytkownik delegowany) nie uzyskuje automatycznie dostępu do rejestru użytkownika. Każdego pełnomocnika trzeba powiązać z rejestrem.</p>
Rola użytkownika rejestru	<p>(Opcjonalne) Wybrać rolę z listy wyboru.</p> <p>UWAGA: Rola użytkownika rejestru nie jest rolą z Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące tworzenia ról użytkowników rejestrów są dostępne pod hasłem Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów (na stronie 1315).</p>
Profil dostępu	<p>Z listy profili włączonych dla rejestru wybrać ten, który określa prawa dostępu użytkownika do bieżącego rejestru i jego rejestrów podrzędnych. Standardowe opcje to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Edycja. Zezwala użytkownikowi na odczytywanie i aktualizowanie rekordów w rejestrze. ■ Pełne. Zezwala użytkownikowi na odczytywanie, edytowanie i kasowanie rekordów w rejestrze. ■ Tylko odczyt. Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie rekordów w rejestrze. <p>UWAGA: Informacje dotyczące tworzenia niestandardowych profili dostępu do rejestrów są dostępne pod hasłem Tworzenie profili dostępu do rejestrów (na stronie 1321).</p>

W następującej procedurze przedstawiono, jak powiązać wiele rejestrów z użytkownikiem poprzez rekord użytkownika.

Jak powiązać wiele rejestrów z użytkownikiem

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i grupami" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4 Na stronie "Lista użytkowników" kliknąć na łączu "Nazwisko" użytkownika, z którym będą wiązane rejestry.
- 5 Nacisnąć przycisk "Dodaj rejestry" znajdujący się na pasku tytułu sekcji "Przydzielone rejestry" strony "Szczegóły użytkownika".

UWAGA: Jeśli sekcja "Przydzielone rejestry" nie jest dostępna na stronie "Szczegóły użytkownika", należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ" i dodać tę sekcję do układu strony.

- 6 Na stronie "Przydzielone rejestry - edycja" wybrać rejestry, które mają zostać powiązane z użytkownikiem, i dla każdego z rejestrów określić informacje dotyczące użytkownika.

W poniższej tabeli opisano informacje, dotyczące każdego z rejestrów wiązanych z użytkownikiem, które trzeba wprowadzić.

Pole	Opis
Nazwa rejestru	Kliknąć na ikonie znajdującej się z prawej strony pola "Nazwa rejestru", wybrać rejestr w selektorze rejestru, po czym nacisnąć przycisk OK.
Rola użytkownika rejestru	(Opcjonalne) Wybrać rolę z listy wyboru. UWAGA: Rola użytkownika rejestru nie jest rolą z Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące tworzenia ról użytkowników rejestrów są dostępne pod hasłem Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów (na stronie 1315).
Profil dostępu	Z listy profili włączonych dla rejestru wybrać ten, który określa prawa dostępu użytkownika do bieżącego rejestru i jego rejestrów podrzędnych. Standardowe opcje to: <ul style="list-style-type: none"> ■ Edycja. Zezwala użytkownikowi na odczytywanie i aktualizowanie rekordów w rejestrze. ■ Pełne. Zezwala użytkownikowi na odczytywanie, edytowanie i kasowanie rekordów w rejestrze. ■ Tylko odczyt. Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie rekordów w rejestrze. UWAGA: Informacje dotyczące tworzenia niestandardowych profili dostępu do rejestrów są dostępne pod hasłem Tworzenie profili dostępu do rejestrów (na stronie 1321).

UWAGA: Samo powiązanie użytkownika z rejestrem nie zapewnia użytkownikowi dostępu do rejestru. Aby użytkownicy mieli dostęp do rejestrów, trzeba włączyć rejestry dla każdego z użytkowników i dla każdej z ról użytkownika wymagającej dostępu do rejestrów, jak opisano pod hasłem [Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników](#) (na stronie 1323).

Tworzenie profili dostępu do rejestrów

Wiążąc użytkownika z rejestrem, wybiera się profil dostępu decydujący o prawach dostępu użytkownika do rekordów w rejestrze i jego rejestrach podrzędnych. Profil dostępu do rejestru jest oceniany wraz ze wszystkimi innymi profilami dostępu stosowanymi dla danego użytkownika; użytkownikowi są nadawane najbardziej liberalne prawa dostępu do rekordów wynikające ze wszystkich użytych profili dostępu. Więcej informacji o interakcji profili dostępu jest dostępnych pod hasłem [Wiązanie użytkowników z rejestrami](#) (na stronie 1318).

Podczas wiązania użytkownika z rejestrem są dostępne do wyboru następujące profile dostępu:

- **Edycja.** Zezwala użytkownikowi na odczytywanie i aktualizowanie rekordów w rejestrze.

- **Pełne.** Zezwala użytkownikowi na odczytywanie, edytowanie i kasowanie rekordów w rejestrze.
- **Tylko odczyt.** Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie rekordów w rejestrze.

Można również utworzyć niestandardowe profile dostępu do rejestrów. Lista wyboru "Profile dostępu", wyświetlana na stronach "Użytkownicy rejestrów - edycja" i "Przydzielone rejestry - edycja", zawiera wszystkie profile dostępu, dla których zaznaczono pole wyboru "Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów".

W następującej procedurze przedstawiono, jak utworzyć profil dostępu do rejestrów.

Jak utworzyć profil dostępu do rejestrów

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 W sekcji "Zarządzanie profilami dostępu" kliknąć na łączu "Profile dostępu".
- 4 Utworzyć nowy profil dostępu lub otworzyć już istniejący.
- 5 Podczas wykonywania kroku 1 w kreatorze profilu dostępu zaznaczyć pole wyboru "Możliwe do nadania użytkownikom rejestrów".
- 6 Podczas wykonywania kroku 2 "Określanie poziomów dostępu" określić poziomy dostępu do poszczególnych typów rekordów i do typów informacji powiązanych.
- 7 Po utworzeniu lub po zakończeniu edytowania profilu dostępu nacisnąć przycisk "Zakończ" w celu zapisania zmian.

Włączanie rejestrów dla swojej firmy

Mając skonfigurowane struktury rejestrów, można włączyć rejestry dla swojej firmy. W poniższej procedurze przedstawiono, jak to zrobić.

Jak włączyć rejestry dla swojej firmy

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Administrowanie firmą" kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 W sekcji "Profil firmy" kliknąć na łączu "Profil firmy".
- 4 Na stronie "Profil firmy" ustawić podane poniżej opcje. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).
 - a W sekcji "Ustawienia dotyczące firmy" upewnić się, że "Globalna metoda wyszukiwania" jest ustawiona na "Wyszukiwanie ukierunkowane". Gdy jest wybrana wartość "Wyszukiwanie ukierunkowane", w sekcji wyszukiwania na pasku czynności pojawia się selektor "Rejestr".

- b** W sekcji "Ustawienia widoczności analiz" ustawić wartość opcji "Historyczne obszary zainteresowań" na "Widoczność pełna" (to ustawienie powoduje, że dane w rejestrach są synchronizowane z danymi w bazie danych obsługującej raporty i pulpity informacyjne).
- c** W sekcji "Ustawienia widoczności danych firmy" upewnić się, że są zaznaczone następujące pola wyboru:

Ustawienie	Przeznaczenie
Włącz rejestry	<p>Pole to służy do określania, czy selektor "Rejestr" powoduje wyświetlenie zarówno rejestrów niestandardowych, jak i rejestrów użytkownika. Jeśli pole wyboru "Rejestry włączone" nie jest zaznaczone, selektor powoduje wyświetlenie tylko rejestrów użytkownika i rejestrów pełnomocników, jeśli istnieją.</p> <p>UWAGA: Pole wyboru "Rejestry włączone" jest wyświetlane na stronie "Profil firmy", jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie rejestrami".</p> <p>OSTRZEŻENIE: Po zaznaczeniu tego pola wyboru nie można już usunąć zaznaczenia. Można jednak dokonywać zmian w hierarchii rejestrów.</p>
Wyświetlanie selektora rejestrów	Powoduje włączenie selektora "Rejestr", za pomocą którego użytkownicy mogą filtrować rekordy według użytkownika, pełnomocnika (użytkownika delegowanego) lub rejestru niestandardowego.

Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników

Aby umożliwić użytkownikowi korzystanie z rejestrów, trzeba skonfigurować rolę użytkownika oraz stosowany dla niej domyślny profil dostępu. Trzeba również skonfigurować rekord użytkownika.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak włączyć rejestry dla roli użytkownika. Procedurę tę należy wykonać w odniesieniu do każdej z ról wymagających korzystania z rejestrów.

Jak włączyć rejestry dla roli użytkownika

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3** W sekcji "Zarządzanie rolami" kliknąć na łączu "Zarządzanie rolami".
- 4** Z listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
- 5** Kliknąć na łączu roli, która będzie modyfikowana.

- 6** W kreatorze "Zarządzanie rolami" przejść do kroku 2 "Dostęp do typu rekordów" i skonfigurować poziomy dostęp do typu rekordów "Rejestr".

W poniższej tabeli zamieszczono ustawienia, które trzeba skonfigurować, aby umożliwić użytkownikom (którzy nie są administratorami) dostęp do rejestrów.

Typ rekordu	Ma prawo dostępu?	Może tworzyć?	Może czytać wszystkie rekordy?
Rejestry	Zaznaczone	Niezaznaczone	Niezaznaczone

UWAGA: Trzeba się upewnić, że pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy" jest niezaznaczone. W przeciwnym razie użytkownik będzie miał dostęp do wszystkich rejestrów wyświetlanych na stronie listy "Hierarchia rejestrów".

- 7** Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać dokonane zmiany.
- 8** Przejść do strony "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 9** W sekcji "Zarządzanie profilami dostępu" kliknąć na łączy "Profile dostępu".
- 10** Z listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
- 11** Kliknąć na łączy "Edytuj" dla profilu "Domyślny profil dostępu" używanego dla roli użytkownika, dla której są włączane rejestry, po czym skonfigurować ustawienia dostępu do rejestrów i powiązanych typów rekordów.

W poniższej tabeli opisano wymagane ustawienia profilu "Domyślny profil dostępu" dla roli użytkownika, które zapewniają jej dostęp do rejestrów. Skonfigurowanie domyślnego profilu dostępu nadaje roli użytkownika niezbędne prawa dostępu do rejestrów.

Typ rekordu	Powiązany rekord	Domyślny profil dostępu
Rejestry	Nie dotyczy	Tylko odczyt
Rejestry	Rejestr podrzędny	Wyświetlanie Ten profil zezwala użytkownikowi na wyświetlanie wszystkich rejestrów podrzędnych rejestru ze strony "Szczegóły rejestru". Domyślnie: "Brak dostępu".
Rejestry	Użytkownik	Tylko odczyt Ten profil zezwala użytkownikowi na wyświetlanie wszystkich pozostałych użytkowników powiązanych z rejestrem

Typ rekordu	Powiązany rekord	Domyślny profil dostępu
		ze strony "Szczegóły rejestru". Domyślnie: "Brak dostępu".

12 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać dokonane zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak włączyć rejestry dla użytkownika. Procedurę tę należy wykonać w odniesieniu do każdego z użytkowników korzystających z rejestrów.

Jak włączyć rejestry dla użytkownika

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3** W sekcji "Zarządzanie użytkownikami" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami".
- 4** Kliknąć na łączu "Edytuj" użytkownika, którego profil będzie modyfikowany.
- 5** W sekcji "Użytkownik - informacje kluczowe" strony edycji użytkownika skonfigurować następujące ustawienia:
 - **Domyślny rejestr dla analiz.** Określa rejestr użytkownika lub rejestr niestandardowy, który jest domyślnie wyświetlany użytkownikowi w selektorze "Rejestr" na stronie startowej "Raporty" i na stronie startowej "Pulpity informacyjne". Domyślne ustawienie to nazwa i ID logowania użytkownika, którego rekord jest edytowany. Ustawienie to można zmienić na rejestr niestandardowy lub rejestr użytkownika, z którym użytkownik najczęściej pracuje, korzystając z raportów i pulpity informacyjnych. To ustawienie w rekordzie użytkownika nie ogranicza praw dostępu użytkownika do danych. Użytkownik może wybrać w selektorze "Rejestr" inny rejestr lub innego użytkownika.
 - **Domyślny rejestr.** Określa rejestr użytkownika lub rejestr niestandardowy, który jest domyślnie wyświetlany użytkownikowi w selektorze "Rejestr" podczas pracy w obszarach innych niż "Raporty" i "Pulpity informacyjne". Domyślne ustawienie to "Wszystkie". Ustawienie to można zmienić na rejestr niestandardowy lub rejestr użytkownika, z którym użytkownik najczęściej pracuje, tak aby użytkownik nie musiał każdorazowo wybierać tego właśnie rejestru. To ustawienie w rekordzie użytkownika nie ogranicza praw dostępu użytkownika do rekordów. Użytkownik może wybrać w selektorze "Rejestr" inny rejestr lub innego użytkownika.
- 6** W sekcji "Użytkownik - informacje dot. zabezpieczeń" strony edycji użytkownika:
 - a** Wybrać dla ustawienia "Raportowane obszary zainteresowań" opcję "Widoczność dla kierownika" lub "Widoczność dla zespołu".

UWAGA: Trzeba wybrać jedną z tych opcji. W przeciwnym razie raporty nie będą zawierać żadnych danych. Wybór opcji "Widoczność dla kierownika" lub "Widoczność dla zespołu" nie wpływa na dane zawarte w raporcie.
 - b** Wybrać dla ustawienia "Historyczne obszary zainteresowań" opcję "Widoczność pełna".

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Użytkownik, aby móc uzyskać dostęp do rejestru, musi być powiązany z rejestrem. Ponadto pełnomocnicy użytkownika (użytkownicy delegowani) nie uzyskują automatycznie dostępu do rejestru użytkownika. Pełnomocników również trzeba powiązać z rejestrem.

Dodawanie rejestrów do układów strony "Szczegóły rekordu"

Aby na stronie szczegółów rejestru była dostępna sekcja powiązanych informacji "Rejestry", trzeba:

- W układzie strony typu rekordów stosowanym dla roli użytkownika uczynić dostępną sekcję powiązanych informacji "Rejestry".
- Na stronie profilu dostępu roli użytkownika nadać roli użytkownika prawo dostępu do sekcji powiązanych informacji "Rejestry" dla typu rekordów.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak w układzie strony typu rekordów uczynić dostępną sekcję powiązanych informacji "Rejestry".

Jak w układzie strony typu rekordów uczynić dostępną sekcję powiązanych informacji "Rejestry"

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
Na przykład, jeśli powiązane informacje "Rejestry" mają być dostępne na stronie szczegółów możliwości, kliknąć na łączu "Możliwość".
- 4 W sekcji "Układ strony" kliknąć na odpowiednim łączu "Układ strony" (na przykład "Możliwość - układ strony").
- 5 Na stronie "Układ strony" dla danego typu rekordów kliknąć na łączu "Edytuj" układu, w którym sekcja powiązanych informacji "Rejestry" ma być dostępna.
- 6 W kreatorze "Układ strony" przejść do kroku 4 "Informacje powiązane", po czym — klikając na strzałce — przenieść pozycję "Rejestry" do sekcji "Wyświetlane".
- 7 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać dokonane zmiany.
- 8 Wylogować się z aplikacji Oracle CRM On Demand, po czym ponownie się zalogować.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak nadać roli użytkownika prawo dostępu do sekcji powiązanych informacji "Rejestry" dla typu rekordów.

Jak nadać roli użytkownika prawo dostępu do sekcji powiązanych informacji "Rejestry" dla typu rekordów

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 W sekcji "Zarządzanie profilami dostępu" kliknąć na łączu "Profile dostępu".
- 4 Kliknąć na łączu "Edytuj" dla profilu "Domyślny profil dostępu" używanego dla roli użytkownika, dla której ma być dostępna sekcja powiązanych informacji "Rejestry".
- 5 W kreatorze "Profil dostępu" przejść do kroku 2 "Określanie poziomów dostępu", po czym kliknąć na łączu "Informacje powiązane" dla tego typu rekordów, dla którego sekcja powiązanych informacji "Rejestry" ma być dostępna.
Na przykład, jeśli powiązane informacje "Rejestry" mają być dostępne na stronie szczegółów możliwości, kliknąć na łączu "Informacje powiązane" obok typu rekordów "Możliwość".
- 6 Wybrać poziom dostępu do rejestrów zgodnie z wymaganiami roli użytkownika.
- 7 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać dokonane zmiany.
- 8 Powtórzyć kroki od 4 do 7 dla profilu "Profil dostępu właściciela" używanego dla roli użytkownika, dla której są włączane rejestry.

Przydzielanie rekordów do rejestrów

Rekordy można przydzielać do rejestrów w następujący sposób:

- Po jednym rekordzie (ręcznie), wybierając wartość rejestru na stronie szczegółów rekordu.
- Masowo, korzystając z funkcji wsadowej aktualizacji rekordów.

Rekordy można także przydzielać do rejestrów, korzystając z reguł i warunków aktywnych procesów Workflow. Informacje dotyczące korzystania z reguł procesów Workflow są dostępne pod hasłem [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "Reguły procesów Workflow - informacje" na stronie 1340).

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było przydzielać rekordy do rejestrów z użyciem strony szczegółów rekordu, układ strony szczegółów dla danego typu rekordów musi zawierać sekcję rejestrów.
- Aby można było wsadowo przydzielać rekordy do rejestrów, bieżący użytkownik musi mieć nadaną rolę z uprawnieniem "Zarządzanie rejestrami".

W następującej procedurze przedstawiono, jak przydzielić do rejestru jeden rekord.

Jak przydzielić do rejestru jeden rekord

- 1 Przejść do strony szczegółów rekordu.
- 2 Nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się na pasku tytułu sekcji "Rejestry" strony szczegółów.
- 3 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, do którego ma zostać przydzielony rekord, po czym nacisnąć przycisk OK.

W następującej procedurze przedstawiono, jak przydzielić do rejestru partię rekordów.

Jak przydzielić do rejestru partię rekordów

- 1 W oknie listy nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu, po czym wybrać opcję "Wsadowy przydział rejestrów".
- 2 W oknie "Wsadowy przydział rejestrów" nacisnąć przycisk selektora znajdujący się obok pola "Docelowy rejestr", a następnie wybrać rejestr, do którego mają zostać przydzielone rekordy.

- 3 Dla rekordów z listy wybrać opcję przydziału.

W poniższej tabeli opisano dostępne opcje przydziału.

Opcja	Opis
Dodaj	Dodaje rejestr docelowy do wszystkich rekordów. Przydział ten nie ma wpływu na żaden poprzedni przydział rejestrów dla rekordów.
Zamień typ	Dodaje rejestr docelowy do wszystkich rekordów i usuwa wszystkie poprzednie przydziały rejestrów o tym samym typie co docelowy rejestr. UWAGA: Typy rejestrów są definiowane przez administratora firmy.
Zamień wszystkie	Dodaje rejestr docelowy do wszystkich rekordów i usuwa wszystkie poprzednie przydziały rejestrów bez względu na ich typ.
Zamień rejestr	Pozwala określić rejestr, który ma zostać zamieniony. Przydziela do docelowego rejestru rekordy z określonego tu rejestru. Nie wpływa to na inne rekordy.
Usuń	Usuwa istniejący przydział rekordów do docelowego rejestru.
Usuń wszystkie	Usuwa wszystkie przydziały rejestrów.

- 4 Jeśli w punkcie 3 została wybrana jakakolwiek opcja inna niż "Dodaj", trzeba teraz wybrać opcję z grupy "Zastosuj do".

W poniższej tabeli opisano dostępne opcje "Zastosuj do".

Opcja	Opis
Powiązania ręczne	Powoduje, że opcja przydziału jest stosowana do wszystkich wybranych rekordów, dla których istniejące przydziały rejestrów zostały dokonane ręcznie.
Powiązania automatyczne	Powoduje, że opcja przydziału jest stosowana do wszystkich wybranych rekordów, dla których istniejące

Opcja	Opis
	przydziały rejestrów zostały dokonane przez proces Workflow lub wsadowo.
Obydwa	Powoduje, że opcja przydziału jest stosowana do wszystkich wybranych rekordów.

- 5 Aby zastosować wybrane kryteria przydziału, należy nacisnąć przycisk "Przydziel".

Zostanie otwarta strona "Kolejka wsadowego przydziału rejestru" ze zleceniem przydziału widocznym w sekcji "Aktywne zlecenia". Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Strona "Kolejka wsadowego przydziału rejestru"](#) (na stronie 1620).

Gdy zlecenie zostanie przetworzone, zostanie wysłane powiadomienie e-mailowe.

Strona "Hierarchia rejestrów"

Na stronie "Hierarchia rejestrów" są zawarte informacje o niestandardowych rejestrach. Można wyświetlić podzbiór rejestrów lub wszystkie rejestry.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Hierarchia rejestrów".

Aby...	Należy...
Wyświetlić inny podzbiór rejestrów	Rozwinąć listę dostępną na pasku tytułu "Hierarchia rejestrów" i wybrać inny podzbiór rejestrów albo opcję "Wszystkie rejestry".
Utworzyć rejestr	Nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu "Hierarchia rejestrów". Na stronie edycji rejestru wpisać wymagane informacje i zapisać rekord.
Utworzyć rejestr podrzędny istniejącego rejestru	Kliknąć na stanowiącej łącznie nazwie rejestru nadrzędnego. Na stronie "Szczegóły rejestru" nacisnąć przycisk "Nowy" znajdujący się na pasku tytułu "Rejestry podrzędne". Na stronie edycji rejestru wpisać informacje dotyczące rejestru i zapisać rekord.
Przenieść rejestr do nowego rejestru nadrzędnego	Kliknąć na łączy "Edytuj" rejestru, który ma zostać przeniesiony. Na stronie edycji rejestru kliknąć na ikonie "Wyszukaj" znajdującej się obok pola "Rekord nadrzędny", wybrać nowy rekord nadrzędny, po czym zapisać dokonane zmiany.
Powiązać użytkowników z rejestrem	Kliknąć na stanowiącej łącznie nazwie rejestru. Na stronie "Szczegóły rejestru" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników" na pasku tytułu "Użytkownicy rejestru". Na stronie edycji rejestru wybrać użytkowników, którzy mają zostać powiązani z rejestrem i podać informacje dotyczące użytkowników. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Wiązanie użytkowników z rejestrami (na stronie 1318).

Pola rejestru

Na stronie edycji rejestru i stronie szczegółów rejestru są wyświetlane szczegóły rejestrów niestandardowych. Można zmienić szczegóły rejestru, dodać rejestry podrzędne do rejestru, a także dodać użytkowników do rejestru.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rejestr - informacje kluczowe	
Nazwa rejestru	Nazwa nadana rejestrowi.
Rejestr nadrzędny	Nazwa rejestru nadrzędnego, jeśli bieżący rejestr jest rejestrem podrzędnym.
Typ rejestru	Rejestrom można przypisywać typ rejestru w celu łatwiejszego organizowania struktur rejestrów. Więcej informacji o tworzeniu typów rejestrów jest dostępnych pod hasłem Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów (na stronie 1315).
Może zawierać dane	Sygnalizuje, czy z tym rejestrem można wiązać rekordy. W celu zapewnienia właściwej wydajności nie należy zaznaczać tego pola wyboru dla rejestrów niezawierających danych.
Partner	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> w bibliotece dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) w witrynie Oracle Technology Network.
Lokalizacja partnera	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> w bibliotece dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) w witrynie Oracle Technology Network.
Sekcja "Rejestry podrzędne"	
Nazwa rejestru	Nazwa rejestru będącego rejestrem podrzędnym bieżącego rejestru.

Pole	Opis
Typ rejestru	Typ rejestru przypisany do rejestru podrzędnego.
Może zawierać dane	Sygnalizuje, czy z tym rejestrem podrzędnym można wiązać rekordy.
Sekcja "Użytkownicy rejestru"	
Nazwisko	Nazwisko użytkownika powiązanego z bieżącym rejestrem.
Imię	Imię użytkownika powiązanego z bieżącym rejestrem.
Rola użytkownika rejestru	Rola użytkownika bieżącego rejestru. Rolę użytkownika rejestru można przydzielić użytkownikowi podczas wiązania użytkownika z rejestrem. Role użytkowników rejestrów nie są rolami użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o tworzeniu ról użytkowników rejestrów jest dostępnych pod hasłem Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów (na stronie 1315).
Profil dostępu	Prawa dostępu użytkownika do bieżącego rejestru i jego rejestrów podrzędnych. Należy wybrać odpowiedni profil z listy profili włączonych dla rejestrów. Więcej informacji o tworzeniu profili dostępu do rejestrów jest dostępnych pod hasłem Tworzenie profili dostępu do rejestrów (na stronie 1321).

Rozwiązywanie problemów z rejestrami

Więcej informacji o rozwiązywaniu problemów z rejestrami jest dostępnych w dokumencie 565278.1 (ID artykułu) w usłudze My Oracle Support.

Zarządzanie grupami

Zarządzanie grupami jest opcjonalną funkcją umożliwiającą firmie zestawianie zespołów współpracujących osób, które współużytkują określony zbiór informacji.

Z utworzenia w firmie grup użytkowników wynikają następujące korzyści:

- Członkowie grupy mają dostęp do scalanego kalendarza, pokazującego dostępność wszystkich członków ich grupy. Dzięki temu pracownicy mogą ustalać optymalne terminy umawianych spotkań oraz powiadamiać o takich spotkaniach pracowników (i osoby kontaktowe).

UWAGA: Użytkownicy, aby móc uzyskać dostęp do scalonego kalendarza grupy, muszą mieć w swojej roli uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza". Użytkownicy mający uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza" mogą także konfigurować niestandardowe widoki kalendarza. Więcej informacji jest

dostępnych pod hasłami [Wyświetlanie kalendarzy innych osób](#) (na stronie 148) i [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 151).

- Członkowie grupy mogą automatycznie współużytkować własność następujących typów rekordów:

- Działanie
- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Gospodarstwo domowe
- Możliwość
- Portfel

Nowe rekordy, tworzone przez któregośkolwiek członka grupy, są własnością wszystkich członków grupy. Na przykład, jeśli pracownik należy do grupy XYZ, podmiot utworzony przez tego pracownika pojawia się na listach podmiotów wyświetlanych wszystkim członkom tej grupy. W rekordzie podmiotu, w polu "Właściciel" jest wyświetlane nazwisko pracownika, w polu "Grupa główna" występuje nazwa grupy XYZ i wszyscy jej członkowie mogą ten rekord aktualizować.

Domyślnie członek grupy ma pełny dostęp do rekordów grupy, które zostały utworzone po uzyskaniu przez niego członkostwa w grupie. Szczegóły rekordów umówionych spotkań, zadań i osób kontaktowych, które zostały oznaczone jako "Prywatne", nie mogą zostać odczytane przez innych członków grupy.

UWAGA: Aby ta funkcja działała, na stronie "Profil firmy" musi być zaznaczone pole wyboru "Domyślny przydział grup". Trzeba to zrobić przed przystąpieniem do tworzenia grup. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie grup](#) (na stronie 1334).

W odniesieniu do grup obowiązują następujące zasady:

- Każdy z użytkowników może należeć do tylko jednej grupy.

Gdy użytkownik zostanie dodany do jakiejś grupy, przestanie się pojawiać na listach użytkowników wyświetlanych podczas wybierania członków grup.

- Jeśli dla firmy zostanie wybrana opcja przydziału grup, to:

- Rekordy, które istniały, zanim zdefiniowano grupę, nie zostaną zaktualizowane, dopóki w polu "Właściciel" nie zostanie wprowadzony nowy użytkownik należący do grupy.
- Użytkownik po przyłączeniu do grupy uzyskuje pełny dostęp do rekordów grupy. Rekordy, których był właścicielem przed uzyskaniem członkostwa w grupie, nie stają się automatycznie widoczne dla istniejących członków grupy. Jeśli użytkownik staje się właścicielem rekordów, będąc już członkiem grupy, to nowe rekordy są widoczne dla pozostałych członków grupy.

Poniższy przykład ilustruje prawo własności rekordów w grupie:

- Użytkownicy 1 i 2 należą do grupy 1. Użytkownik 3 nie należy do grupy 1.
- Użytkownik 3 jest właścicielem podmiotu 31. Użytkownicy 1 i 2 nie mają dostępu do podmiotu 31.
- Użytkownik 3 zostaje dodany do grupy 1. Użytkownicy 1 i 2 nadal nie mają dostępu do podmiotu 31.
- Użytkownik 3 staje się właścicielem podmiotu 32. Użytkownicy 1 i 2 mają dostęp do podmiotu 32.

- Użytkownicy usunięci z grupy są usuwani ze wszystkich współużytkowanych rekordów należących do grupy. Usunięci użytkownicy zachowują dostęp do swoich prywatnych rekordów.

Grupy a zespoły

Aplikacja dokonuje rozróżnienia między *grupami* a *zespołami*:

- Grupy są konfigurowane przez administratora firmy i są powiązane z całymi zbiorami rekordów w firmie. Funkcja obsługi grup musi zostać włączona przez dział opieki nad klientem albo przez administratora firmy podczas konfigurowania firmy pod kątem Oracle CRM On Demand.
- Zespoły są konfigurowane przez właściciela rekordu lub firmowych administratorów. Zespoły mają zastosowanie tylko dla typów rekordów, dla których są dopuszczone zespoły, w tym:
 - Podmiot
 - Akredytacja
 - Wniosek
 - Plan biznesowy
 - Certyfikacja
 - Osoba kontaktowa
 - Kurs
 - Obiekty niestandardowe
 - Rejestracja transakcji
 - Egzamin
 - Gospodarstwo domowe
 - Namiar
 - Zlecenie MDF
 - Cel
 - Możliwość
 - Partner
 - Portfel
 - Zlecenie SR
 - Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

Aby skonfigurować zespół w celu uzyskania dostępu do rekordu, właściciel musi go w sposób wyraźny udostępnić, używając sekcji "Zespoły" na stronie "Szczegóły" rekordu.

Informacje na temat konfigurowania grup są dostępne pod hasłem [Konfigurowanie grup](#) (na stronie 1334).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące grup i współużytkowania kalendarzy są zawarte w następujących tematach:

- Wyświetlanie kalendarzy innych osób (na stronie 148)
- Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza (na stronie 151)

Konfigurowanie grup

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Sprawdzić, czy przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienia "Zarządzanie użytkownikami" i "Dostęp".
- Informacje o sposobie działania grupy są dostępne pod hasłem [Zarządzanie grupą](#) (zob. "Zarządzanie grupami" na stronie 1331).

Kolejność postępowania przy konfigurowaniu grup i importowaniu użytkowników

Konfigurując grupę, należy wykonać następującą sekwencję czynności:

- 1 Włączyć funkcję domyślnego przydziału grup.
UWAGA: Przed skonfigurowaniem lub zmianą grupy należy włączyć funkcję "Domyślny przydział grupy" (tzn. na stronie "Profil firmy" musi być wybrana opcja "Domyślny przydział grupy"), nawet jeśli nie jest planowane zastosowanie funkcji domyślnego przydziału grup. Jeśli przed skonfigurowaniem lub zmianą grupy ta funkcja nie zostanie włączona, grupa nie będzie prawidłowo działać. W takim przypadku należy skasować grupę, włączyć funkcję "Domyślny przydział grupy", a następnie ponownie utworzyć grupę.
- 2 Utworzyć grupy i przydzielić do nich użytkowników.
- 3 Jeśli użytkownik nie planuje korzystania z funkcji domyślnego przydziału grupy, ale używa grup w celu umożliwienia użytkownikom wyświetlania scalonych kalendarzy grup, należy po zakończeniu tworzenia grup i dodawania członków do grup wyłączyć funkcję "Domyślny przydział grupy".
- 4 Zaimportować rekordy z domyślnym ustawieniem "Właściciel" (użytkownik), wskutek czego grupy zostaną uwzględnione w rekordach.

Jak włączyć funkcję domyślnego przydziału grup

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
- 3 Kliknąć na łączu "Profil firmy".
- 4 Na stronie "Profil firmy" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 W sekcji "Ustawienia widoczności danych firmy" zaznaczyć pole wyboru "Domyślny przydział grup".
- 6 Zapisać ustawienia.

Jak skonfigurować grupę

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu".
- 3 Na stronie "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", w sekcji "Zarządzanie użytkownikami i grupami" kliknąć na łączu "Grupy współużytkowane publicznie".
- 4 Na stronie "Lista grup" nacisnąć przycisk "Nowa grupa".
- 5 Na stronie "Edycja grupy" wypełnić wymagane pola.

Pole	Opis
Nazwa	Limit 50 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Opis	Limit 255 znaków.

UWAGA: Zmiana nazwy grupy nie wpływa na istniejące rekordy, ponieważ do śledzenia rekordów aplikacja używa nie nazwy grupy, lecz jej identyfikatora. Nazwa grupy musi być jednak unikatowa w obrębie firmy.

- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 7 Na stronie "Szczegół grupy" nacisnąć przycisk "Dodaj członków".
- 8 Na stronie "Członkowie grupy" kliknąć na ikonie wyszukiwania i dodać użytkowników.
Na liście są wymienieni tylko ci użytkownicy, którzy jeszcze nie zostali przydzieleni do grupy. Aby ustalić, do jakiej grupy użytkownik należy, trzeba przejść na stronę szczegółów danego użytkownika.
- 9 Zapisać rekord.
- 10 Jeśli użytkownik nie planuje korzystania z funkcji domyślnego przydziału grupy, ale używa grup w celu umożliwienia użytkownikom wyświetlania scalonych kalendarzy grup, należy po zakończeniu tworzenia grup i dodawania członków do grup wyłączyć funkcję "Domyślny przydział grupy".
Aby wyłączyć funkcję domyślnego przydziału grup, należy wykonać następujące czynności:
 - a Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - b Kliknąć na łączu "Administrowanie firmą".
 - c Kliknąć na łączu "Profil firmy".
 - d Na stronie "Profil firmy" nacisnąć przycisk "Edytuj".
 - e W sekcji "Ustawienia widoczności danych firmy" usunąć zaznaczenie pola wyboru "Domyślny przydział grup".
 - f Zapisać ustawienia.

W przypadku podjęcia później decyzji o dokonaniu zmian dotyczących grup lub członkostwa w grupach, należy przed wprowadzeniem zmian włączyć ponownie funkcję "Domyślny przydział grup", a następnie po zakończeniu wprowadzania zmian ponownie ją wyłączyć.

Zmianie ustawienia "Domyślny przydział grup" — informacje podstawowe

Jeśli w firmie zostanie podjęta decyzja o zaprzestaniu korzystania z grup, należy przez wyłączeniem funkcji domyślnego przydziału grup wykonać kolejno następujące czynności:

- 1 Usunąć wszystkich użytkowników z wyjątkiem tego, który ma stać się głównym właścicielem rekordów grupy.
- 2 Usunąć grupę.
- 3 W profilu firmy usunąć zaznaczenie pola wyboru "Domyślny przydział grup".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące grup i współużytkowania kalendarzy są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie grupami](#) (na stronie 1331)
- [Wyświetlanie kalendarzy innych osób](#) (na stronie 148)
- [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 151)

Zarządzanie terytoriami

Możliwe jest konfigurowanie terytoriów i hierarchii terytoriów. Firma może na przykład podzielić zespół sprzedaży na grupy lub terytoria. Podział na terytoria może być oparty na kryterium geograficznym, produktach lub branży. Każda z grup sprzedaży będzie odpowiedzialna za obsługę kont i możliwości sprzedaży na swoim terytorium. Terytoria skonfigurowane w aplikacji Oracle CRM On Demand mogą być wykorzystane jako podstawa przy przypisywaniu nowych podmiotów i rekordów dotyczących możliwości. Więcej informacji o konfigurowaniu terytoriów znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie terytoriów](#) (na stronie 1336).

Konfigurowanie terytoriów

Przed rozpoczęciem:

- Jeśli terytoria nie zostały zdefiniowane na poziomie firmy, przed skonfigurowaniem informacji w aplikacji Oracle CRM On Demand należy określić konwencję nazw i hierarchię. Podczas wprowadzania informacji należy zacząć od najwyższego poziomu, a następnie dodać terytoria podrzędne.
- Poniższe procedury może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie terytoriami".

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania terytorium.

Jak skonfigurować terytorium

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie terytorium".
- 3 Na stronie "Hierarchia terytoriów" wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Aby dodać terytorium, należy kliknąć na łączu "Nowe terytorium".
 - Aby uaktualnić informacje o terytorium, należy kliknąć na odpowiednim łączu w kolumnie "Nazwa terytorium", a następnie na stronie "Szczegóły terytorium" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 4 Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edytowanie terytorium".

Pole	Opis
Nazwa terytorium	Limit 50 znaków.
Terytorium nadrzędne	Jeśli jest to terytorium o najwyższym poziomie, to należy zostawić puste pole.
Bieżąca norma	Można wprowadzić normę przypisaną do tego terytorium.
Waluta terytorium	Dziedziczy domyślną walutę dla firmy.

- 5 Zapisać rekord.
- 6 (Opcjonalnie) Aby dodać terytoria podrzędne, należy na stronie "Szczegóły terytorium" nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu "Terytoria podrzędne".

Jak uaktualnić terytorium nadrzędne

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" kliknąć na łączu "Zarządzanie terytorium".
- 3 Na stronie "Hierarchia terytoriów" należy wybrać terytorium podrzędne.
- 4 Na stronie "Szczegóły terytorium" należy kliknąć na łączu "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edytowanie terytorium" należy kliknąć na ikonie "Wyszukaj" znajdującej się obok pola "Terytorium nadrzędne".
- 6 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać podmiot nadrzędny.
- 7 Zapisać rekord.

Jak uaktualnić rekordy związane z terytorium

Istnieje kilka sposobów na uaktualnienie rekordów związanych z polami terytorium. Zazwyczaj jest to proces automatyczny:

- **Menedżer przypisań:** Aby wypełnić to pole oraz powiązanych z rekordem członków zespołu i właściciela, można użyć Menedżera przypisań.
- **Importowanie:** W celu uaktualnienia prawa własności terytorium na wielu rekordach, należy ustawić flagę ponownego przypisania właściciela, aby włączyć przypisywanie rekordów z użyciem Menedżera przypisań.
- **Ręcznie:** Terytorium może być przypisane do rekordu przez użytkownika.

Zarządzanie procesami biznesowymi

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Ograniczanie reguł procesu Workflow do określonych kanałów lub ról](#) (zob. "[Ograniczanie wywoływania reguł procesów Workflow do określonych kanałów lub ról](#)" na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1376)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)
- [Wyświetlanie instancji procesu Workflow](#) (na stronie 1383)
- [Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow](#) (na stronie 1385)
- [Konfigurowanie reguł przydziału](#) (na stronie 1392)
- [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#) (na stronie 1399)
- [Tworzenie układów przekształcania namiaru](#) (na stronie 1400)
- [Konfigurowanie definicji prognoz](#) (na stronie 1403)
- [Aktualizowanie definicji prognozy](#) (na stronie 1409)
- [Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników](#) (na stronie 1411)

- [Dostosowywanie listy branż używanej w swojej firmie](#) (na stronie 1418)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły przydziału — informacje podstawowe](#) (na stronie 1388)
- [Administrowanie przekształcaniem namiaru](#) (na stronie 1398)
- [Konfiguracja procesu Workflow](#) (zob. "[Konfigurowanie procesu Workflow](#)" na stronie 1339)
- [Monitor procesów Workflow](#) (na stronie 1380)

Konfigurowanie procesu Workflow

Aby skonfigurować reguły procesu Workflow zgodnie z wymaganiami biznesowymi firmy, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zaplanować procesy biznesowe wraz ze wszystkimi udziałowcami.
- 2 Udokumentować wszystkie reguły procesów Workflow i odpowiadające im czynności procesów Workflow, które należy skonfigurować. Więcej informacji na temat komponentów reguł procesów Workflow znajduje się pod hasłem [Reguły procesów Workflow— informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340).
- 3 Zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand jako administrator firmy i utworzyć reguły procesów Workflow. Więcej informacji na ten temat znajduje się pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350).
- 4 Zdefiniować wszystkie wymagane czynności procesów Workflow w nowych regułach procesów Workflow. Informacje o tworzeniu różnych typów czynności procesów Workflow można znaleźć w następujących tematach:
 - [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
 - [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)
 - [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
 - [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Reguły procesów Workflow - informacje

Reguła procesu Workflow to instrukcja dla aplikacji Oracle CRM On Demand, aby przy każdym wystąpieniu określonego zdarzenia automatycznie wykonywała jedną lub więcej czynności.

Konfigurowanie funkcji reguł procesu Workflow - informacje

W przypadku nowego klienta reguły procesu Workflow są automatycznie włączone, natomiast w przypadku istniejącego klienta dział opieki nad klientem i administrator firmy muszą skonfigurować działanie reguł procesu Workflow w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Konfiguracja przeprowadzana przez dział opieki nad klientem.** Jeśli działanie reguły procesu Workflow zostało skonfigurowane przez dział opieki nad klientem, w sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" na stronie startowej "Administrowanie" jest widoczne łącze "Konfigurowanie procesu Workflow". Ponadto dla roli użytkownika "Administrator" jest włączone uprawnienie "Zarządzanie regułami dotyczącymi danych - zarządzanie regułami procesów Workflow". Więcej informacji o rolach użytkowników znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).
- **Opcja "Włącz proces Workflow".** Reguły procesów Workflow nie mogą być stosowane, dopóki administrator firmy nie zaznaczy pola wyboru "Włącz proces Workflow" na stronie profilu firmy. Informacje o konfigurowaniu profilu firmy są dostępne pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097).
- **Zdarzenia integracji.** *Zdarzenie integracji* to mechanizm wyzwalania procesów zewnętrznych na podstawie określonych zmian rekordów (utworzenie, aktualizacja, skasowanie, powiązanie, usunięcie powiązania) w aplikacji Oracle CRM On Demand. Istnieje możliwość określenia, które pola w rekordzie mają być śledzone. Jeśli reguły procesu Workflow mają w firmie służyć do tworzenia zdarzeń integracji, należy się skontaktować z działem opieki nad klientem i poprosić o włączenie obsługi administrowania zdarzeniami integracji oraz określenie całkowitego wymaganego rozmiaru kolejek zdarzeń integracji. Gdy zmienia się wartość w śledzonym polu, zmiana ta jest rejestrowana w zdarzeniu integracji. Ponadto można określić, do których kolejek zdarzeń integracji są dodawane zdarzenia integracji. Więcej informacji o zarządzaniu zdarzeniami integracji znajduje się pod hasłem [Zdarzenia integracji - informacje](#) (na stronie 1620).
- **Rejestry.** Jeśli firma chce używać reguł procesów Workflow do aktualizowania powiązań między rekordami a rejestrami, należy skontaktować się z działem opieki nad klientem i poprosić o włączenie obsługi zarządzania rejestrami. Więcej informacji o zarządzaniu rejestrami znajduje się pod hasłem [Zarządzanie rejestrami](#) (na stronie 1301).

Zdarzenia wyzwalające i czynności reguł procesów Workflow

Reguła procesu Workflow jest obliczana, gdy wystąpi zdarzenie określone dla reguły (zdarzenie wyzwalające). W przypadku spełnienia warunków określonych dla reguły (lub braku warunków) są wykonywane czynności określone dla reguły. Można na przykład utworzyć regułę procesu Workflow w celu określenia, że z chwilą utworzenia możliwości (zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow) ma być wysyłana wiadomość e-mail do kierownika właściciela możliwości (czynność reguły procesu Workflow). Można również określić, że wiadomość e-mail jest wysyłana tylko w przypadku, gdy przychód z możliwości przekracza pewną kwotę (warunek reguły procesu Workflow), oraz podać treść wiadomości e-mail.

Reguły procesu Workflow można tak skonfigurować, aby czynności były wykonywane po upływie określonego czasu lub danego dnia o ustalonej godzinie. Więcej informacji o czynnościach procesu Workflow opartych na czasie znajduje się pod hasłem [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348).

Reguły procesów Workflow mogą być wyzwalane przez następujące zdarzenia:

- Utworzenie, zaktualizowanie lub skasowanie rekordu.
- Powiązanie rekordu z innym rekordem lub usunięcie takiego powiązania.

Wyzwalanie reguł procesów Workflow przez zdarzenia powiązania i usunięcia powiązania rekordu są obsługiwane tylko w przypadku powiązań między podmiotami i osobami kontaktowymi oraz między możliwościami i osobami kontaktowymi.

Reguły procesów Workflow są konfigurowane dla całych rekordów, a nie dla poszczególnych pól. Istnieje kilka typów zdarzeń wyzwalających dla reguł procesów Workflow, ale dana reguła może mieć tylko jedno zdarzenie wyzwalające. Zależnie od wybranego zdarzenia wyzwalającego można określić, że w przypadku spełnienia warunków reguły procesu Workflow aplikacja Oracle CRM On Demand ma automatycznie wykonywać co najmniej jedną z czynności.

UWAGA: Po utworzeniu reguły nie można zmienić typu rekordu ani zdarzenia wyzwalającego reguły. Można jednak zaktualizować warunek procesu Workflow.

Zdarzenie wyzwalające dla danej reguły jest widoczne na stronach "Lista reguł procesu Workflow" i "Szczegóły reguły procesu Workflow". W poniższej tabeli przedstawiono czynności dostępne w przypadku poszczególnych zdarzeń wyzwalających.

Zdarzenie wyzwalające	Dostępne czynności
Zapisanie nowego rekordu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysłanie wiadomości e-mail ■ Tworzenie zadania ■ Przydział rejestru ■ Tworzenie zdarzenia integracji ■ Oczekiwanie ■ Aktualizacja pola po okresie oczekiwania
Zapisanie zmodyfikowanego rekordu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysłanie wiadomości e-mail ■ Tworzenie zadania ■ Przydział rejestru ■ Tworzenie zdarzenia integracji ■ Oczekiwanie ■ Aktualizacja pola po okresie oczekiwania
Przed skasowaniem rekordu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysłanie wiadomości e-mail ■ Tworzenie zadania ■ Tworzenie zdarzenia integracji ■ Oczekiwanie
Przed zapisaniem	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aktualizacja wartości

Zdarzenie wyzwalające	Dostępne czynności
zmodyfikowanego rekordu	
Po utworzeniu powiązania z rekordem nadrzędnym	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysłanie wiadomości e-mail ■ Tworzenie zdarzenia integracji ■ Oczekiwanie
Po usunięciu powiązania z rekordem nadrzędnym	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysłanie wiadomości e-mail ■ Tworzenie zdarzenia integracji ■ Oczekiwanie
Przywrócenie rekordu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysłanie wiadomości e-mail ■ Tworzenie zadania

Trzy dodatkowe czynności procesów Workflow są dostępne wyłącznie w module Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synchr. partnerów - rejestry
- Synchr. rejestrów - partnerzy
- Syn. właścicieli - partnerzy

Więcej informacji o tych czynnościach i sposobach ich stosowania znajduje się w podręczniku *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, dostępnym w [dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand](#) (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) w sieci Oracle Technology Network.

Ograniczenia dotyczące reguł procesów Workflow i czynności tych reguł

Reguł procesów Workflow i czynności tych reguł dotyczą następujące ograniczenia:

- **Warunki reguły procesu Workflow.** W przypadku zdefiniowania warunków dla reguły procesu Workflow czynności reguły procesu Workflow są wykonywane tylko wtedy, gdy w momencie wyzwolenia reguły są spełnione jej warunki. Jeśli te warunki nie są spełnione, czynności nie są wykonywane. Jeśli dla reguły procesu Workflow nie są zdefiniowane żadne warunki, czynności reguły procesu Workflow są wykonywane przy każdym wyzwoleniu reguły.
- **Wiele czynności dla reguł procesu Workflow.** Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły). Przy próbie utworzenia większej liczby czynności zostanie wyświetlony komunikat o błędzie. Jeśli dla reguły procesu Workflow występuje więcej niż jedna czynność, czynności będą wykonywane w kolejności ustalonej w regule tego procesu, począwszy od czynności o numerze 1. Następna czynność jest uruchamiana dopiero wtedy, gdy poprzedzająca ją czynność zostanie ukończona. Kolejność czynności można zmienić. Więcej informacji o czynnościach procesów Workflow znajduje pod hasłem [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "Czynności procesów Workflow - informacje" na stronie 1347).

UWAGA: Jeśli czynność procesu Workflow zostanie niespodziewanie przerwana przed jej ukończeniem, nie będą wykonywane pozostałe czynności określone dla danej reguły.

- **Typy rekordów.** Reguły procesu Workflow można tworzyć dla wielu typów rekordów. Jednak każda reguła procesu Workflow odnosi się tylko do jednego typu rekordu. Oznacza to, że jeśli użytkownik utworzy regułę procesu Workflow dla pewnego typu rekordu i chce, aby ta sama czynność była wykonywana dla innego typu, musi utworzyć drugą regułę procesu Workflow (z tym samym zdarzeniem wyzwalającym, warunkami i czynnością) dla drugiego typu rekordu.
- **Kontekst jednego rekordu.** Reguła procesu Workflow wyzwalana z chwilą utworzenia, zaktualizowania lub skasowania rekordu działa w kontekście tylko jednego rekordu — tzn. może uzyskiwać dostęp do pól i aktualizować pola tylko w jednym rekordzie.

UWAGA: W przypadku wyzwolenia reguły procesu Workflow przez czynność powiązania lub usunięcia powiązania rekordu zdarzenie integracji utworzone przez tę regułę procesu Workflow może zawierać pola zarówno z rekordu podrzędnego, jak i nadrzędnego.

Kolejność reguł procesów Workflow

Gdy użytkownik tworzy regułę procesu Workflow, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie przypisuje jej następny nieużywany numer porządkowy dla reguł opartych na tym samym typie rekordu i zdarzeniu wyzwalającym. Numery porządkowe określają kolejność, w jakiej aplikacja Oracle CRM On Demand wywołuje reguły oparte na tym samym typie rekordu i zdarzeniu wyzwalającym. Później można zmienić kolejność reguł. Więcej informacji dotyczących zmieniania kolejności reguł procesów Workflow jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie kolejności reguł procesów Workflow](#) (zob. "Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow" na stronie 1376).

Wiązanie i usuwanie powiązań jako zdarzenia wyzwalające

Stosowane dla reguł procesu Workflow zdarzenia wyzwalające wiązanie i usuwanie powiązań są obsługiwane tylko dla powiązań między podmiotami i osobami kontaktowymi oraz między możliwościami i osobami kontaktowymi. Dla zdarzeń wyzwalających wiązanie i usuwających powiązania są dostępne następujące czynności:

- Wysłanie wiadomości e-mail
- Utworzenie zdarzenia integracji
- Oczekiwanie

W poniższej tabeli opisano czynności, które mogą zostać uaktywnione przez regułę procesu Workflow, z której wynika wiązanie lub usuwanie powiązań. Ponadto przedstawiono zdarzenia integracji generowane w każdym z tych przypadków przez regułę procesu Workflow (jeśli czynność zdarzenia integracji jest skonfigurowana w regule procesu Workflow).

UWAGA: W zależności od danych, zawartych w rekordach, mogą być generowane dodatkowe zdarzenia integracji. Na przykład, jeśli tworzona dla podmiotu nowa osoba kontaktowa jest dla podmiotu główną osobą kontaktową, to jest generowane dodatkowe zdarzenie integracji (aktualizacja podmiotu).

Czynność	Rekord nadrzędny	Rekord podrzędny	Kanał	Zdarzenie integracji
Tworzenie nowej osoby kontaktowej	Podmiot	Osoba kontaktowa	Interfejs użytkownika	Podmiot: Aktualizacja Osoba kontaktowa: Wstawianie

Czynność	Rekord nadrzędny	Rekord podrzędny	Kanał	Zdarzenie integracji
dla podmiotu.				Osoba kontaktowa: Wiązanie
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa: Wstawianie Osoba kontaktowa: Wiązanie Podmiot: Aktualizacja
Wiązanie istniejącej osoby kontaktowej z podmiotem.	Podmiot	Osoba kontaktowa	Interfejs użytkownika	Osoba kontaktowa podmiotu: Wstawianie Osoba kontaktowa: Aktualizowanie
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa: Wiązanie Podmiot: Aktualizacja
Usunięcie osoby kontaktowej z podmiotu.	Podmiot	Osoba kontaktowa	Interfejs użytkownika	Osoba kontaktowa podmiotu: Kasowanie Osoba kontaktowa: Aktualizowanie (tylko główna)
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa: Usuwanie powiązania Podmiot: Aktualizacja
Wiązanie istniejącego podmiotu z osobą kontaktową.	Osoba kontaktowa	Podmiot	Interfejs użytkownika	Osoba kontaktowa podmiotu: Wstawianie Podmiot: Aktualizacja
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa podmiotu: Wstawianie Osoba kontaktowa: Aktualizowanie
Usunięcie podmiotu z osoby kontaktowej.	Osoba kontaktowa	Podmiot	Interfejs użytkownika	Osoba kontaktowa podmiotu: Kasowanie Osoba kontaktowa: Aktualizowanie (tylko główna)
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa podmiotu: Kasowanie

Czynność	Rekord nadrzędny	Rekord podrzędny	Kanał	Zdarzenie integracji
				Osoba kontaktowa: Aktualizowanie (tylko główna)
Tworzenie nowej możliwości dla podmiotu.	Osoba kontaktowa	Możliwość	Interfejs użytkownika	Możliwość: Wstawianie Możliwość: Wiązanie
			Usługi internetowe	Możliwość: Wstawianie Możliwość: Wiązanie Osoba kontaktowa: Aktualizowanie
Usunięcie możliwości z osoby kontaktowej.	Osoba kontaktowa	Możliwość	Interfejs użytkownika	Możliwość: Usuwanie powiązania
			Usługi internetowe	Możliwość: Usuwanie powiązania
Tworzenie nowej osoby kontaktowej dla możliwości. UWAGA: Ta czynność nie jest dostępna poprzez interfejs użytkownika.	Możliwość	Osoba kontaktowa	Usługi internetowe	Osoba kontaktowa: Wstawianie Osoba kontaktowa: Wiązanie
Wiązanie istniejącej osoby kontaktowej z możliwością.	Możliwość	Osoba kontaktowa	Interfejs użytkownika	Możliwość: Aktualizacja Rola osoby kontaktowej dla możliwości: Wstawianie
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa: Wiązanie Możliwość: Aktualizacja
Usunięcie osoby kontaktowej z możliwości.	Możliwość	Osoba kontaktowa	Interfejs użytkownika	Rola osoby kontaktowej dla możliwości: Kasowanie Możliwość: Aktualizacja
			Usługi internetowe	Osoba kontaktowa: Usuwanie powiązania Możliwość: Aktualizacja

Nieudane czynności reguł procesów Workflow

Jeśli wykonanie czynności reguły procesu Workflow nie uda się, zachodzą następujące zdarzenia:

- Jeśli nie uda się wykonanie czynności "Aktualizacja wartości", operacja, która wyzwoliła regułę, zostaje zablokowana i nie są wykonywane żadne inne czynności reguły procesu Workflow. Pojawia się komunikat o błędzie informujący użytkownika, że operacja nie powiodła się.
- Jeśli nie uda się wykonanie jakiejkolwiek innej czynności reguły procesu Workflow, pojawia się komunikat o błędzie, ale operacja, która wyzwoliła regułę, nie jest blokowana i są wykonywane inne czynności reguły.

Widoczność rekordu i czynności procesu Workflow

W przypadku wykonywania przez użytkownika czynności, która powoduje wyzwolenie reguły procesu Workflow, niektóre czynności reguły mogą nie powieść się, jeśli czynność użytkownika doprowadziła do utracenia przez niego widoczności rekordu.

Przykładem może być reguła procesu Workflow wyzwalana w przypadku zapisania zmodyfikowanego rekordu podmiotu. Jeśli użytkownik, który jest właścicielem podmiotu, przypisze go innemu użytkownikowi, reguła procesu Workflow zostanie wyzwolona w momencie zapisania rekordu podmiotu. W przypadku gdy pierwotny właściciel rekordu nie może uzyskać widoczności rekordu w inny sposób, na przykład dzięki uczestnictwu w zespole lub rejestrze, nie powiedzie się wykonanie żadnej czynności procesu Workflow wymagającej dostępu do rekordu podmiotu.

Wydłużenie czasu operacji

Reguły procesów Workflow są oceniane po kolei i synchronicznie. Dlatego dopóki nie zostaną one obliczone, operacja ogólnej aktualizacji nie jest wykonywana. Reguły procesów Workflow powodują pewne wydłużenie czasu operacji (tzn. czasu między rozpoczęciem a zakończeniem wykonywania operacji). Na przykład każde zadanie tworzone przez regułę procesu Workflow może wydłużać czas operacji aktualizacji rekordu nawet o 20%. Każda wiadomość e-mail tworzona przez regułę procesu Workflow wydłuża czas o około 5%.

Obliczanie wyrażeń zajmuje mniej czasu. Aby zminimalizować wydłużenie czasu operacji, do warunków reguł procesów Workflow należy dodawać wyrażenia wzajemnie się wykluczające. Reguły procesu Workflow należy tworzyć stopniowo, pamiętając o wydajności.

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Tworzenie reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1376)

- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Czynności procesów Workflow - informacje

Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

Tworzyć można następujące typy czynności procesu Workflow:

- **Przydział rejestru.** Jeśli spełnione są warunki reguły procesu Workflow, czynność "Przydział rejestru" umożliwia przydzielenie rejestru do rekordu.
- **Tworzenie zdarzenia integracji.** Czynność "Tworzenie zdarzenia integracji" umożliwia wysłanie zdarzenia integracji do co najmniej jednej kolejki integracji, jeśli spełnione są warunki reguły procesu Workflow i jeśli wykryto zmianę w przynajmniej jednym z pól śledzonych za pomocą czynności "Tworzenie zdarzenia integracji".
- **Tworzenie zadania.** Jeśli spełnione są warunki reguły procesu Workflow, czynność "Tworzenie zadania" umożliwia tworzenie zadania.
- **Wysyłanie wiadomości e-mail.** Jeśli spełnione są warunki reguły procesu Workflow, czynność "Wysyłanie wiadomości e-mail" umożliwia wysłanie wiadomości e-mail.
- **Aktualizacja pola po okresie oczekiwania.** Czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" powoduje aktualizację pola w rekordzie, który wyzwolił regułę procesu Workflow. Czynność ta jest wykonywana na końcu okresu oczekiwania zdefiniowanego w co najmniej jednej czynności oczekiwania poprzedzającej czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" w regule procesu Workflow.
- **Aktualizacja wartości.** Czynność "Aktualizacja wartości" umożliwia aktualizowanie pola w momencie zmiany rekordu bez utraty informacji o pierwotnej zmianie (tzn. informacji o tym, kiedy i przez kogo rekord został zmieniony oraz co zostało zmienione).
- **Oczekiwanie.** Czynność "Oczekiwanie" powoduje, że w aplikacji Oracle CRM On Demand następuje odroczenie wykonywania innych (kolejnych) czynności w procesie Workflow, aż upłynie pewien czas lub zostanie osiągnięta określona data i godzina.

Trzy dodatkowe czynności procesów Workflow są dostępne wyłącznie w module Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synchr. partnerów - rejestry
- Synchr. rejestrów - partnerzy
- Syn. właścicieli - partnerzy

Więcej informacji o tych czynnościach i sposobach ich stosowania znajduje się w podręczniku *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, dostępnym w [dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand](#) (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) w sieci Oracle Technology Network.

UWAGA: Jeśli w przypadku reguły procesu Workflow zostanie określona więcej niż jedna czynność, czynności będą wykonywane w kolejności ustalonej w regule procesu Workflow, począwszy od czynności o numerze 1. Następna czynność jest uruchamiana dopiero wtedy, gdy poprzedzająca ją czynność zostanie ukończona. Po utworzeniu czynności dotyczących reguły procesu Workflow można zmienić ich kolejność. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375).

Podczas tworzenia czynności reguły procesu Workflow można za pomocą narzędzia Expression Builder wybierać pola z rekordów i definiować wyrażenia służące do obliczania zmiennych. Pola rekordów i zmienne można dołączać do tematów i treści wiadomości e-mail, do tematów i opisów zadań lub jako nową wartość aktualizowanego pola. Konstruktor wyrażeń pozwala także obliczać czas trwania lub datę i godzinę końcową okresu oczekiwania w czynnościach "Oczekiwanie" reguł procesu Workflow. Nazwy pól i zmienne w wyrażeniach są podczas implementowania reguł procesu Workflow zastępowane odpowiednimi wartościami. Więcej informacji o narzędziu Expression Builder znajduje się pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

Procedury tworzenia czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe

Reguły procesu Workflow można skonfigurować tak, aby działania były wykonywane po upływie pewnego limitu czasu. Można na przykład skonfigurować regułę tak, aby działanie było wykonywane, jeśli upłynął termin dla rekordu lub jeśli przez jakiś czas nie pracowano nad rekordem.

Aby skonfigurować regułę procesu Workflow na podstawie czasu, można dodać do reguły co najmniej jedną czynność oczekiwania. W każdym przypadku gdy użytkownik chce, aby została wykonana czynność na podstawie czasu, tworzy czynność oczekiwania określającą okres opóźnienia lub datę i godzinę końcową opóźnienia. Okresy lub daty można określić bezpośrednio lub utworzyć wyrażenie w celu ich obliczenia. Następnie należy uporządkować czynności dla reguły, tak aby czynność oczekiwania następowała bezpośrednio przed czynnością, która ma zostać opóźniona. Jeśli do wypełnienia procesu biznesowego jest wymagana więcej niż jedna reguła, należy je odpowiednio uporządkować, aby osiągnąć wyznaczony cel.

Ponowna ocena warunków procesu Workflow po czynnościach oczekiwania — informacje

Za pomocą czynności oczekiwania można określić, czy po zakończeniu okresu oczekiwania warunek reguły procesu Workflow ma zostać poddany ponownej ocenie. W przypadku zaznaczenia pola wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły", po zakończeniu okresu oczekiwania rekord zostaje ponownie odczytany i ponownie oceniony w stosunku do reguły procesu Workflow.

Jeśli warunek reguły nie jest spełniony (z powodu zmiany rekordu w okresie oczekiwania), pozostałe czynności reguły nie są wykonywane. Pole wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły" jest dla czynności oczekiwania zaznaczone domyślnie.

W przypadku usunięcia zaznaczenia pola wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły" dla czynności oczekiwania, po zakończeniu okresu oczekiwania rekord jest ponownie odczytywany, a następne czynność jest wykonywana bez sprawdzenia, czy rekord nadal spełnia warunek reguły. Jeśli w regule występuje więcej niż jedna czynność oczekiwania, pole wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły" musi być zaznaczone dla każdej czynności oczekiwania, dla której po zakończeniu okresu oczekiwania warunek reguły ma zostać ponownie oceniony.

Przykład zastosowania reguł procesu Workflow opartych na czasie

Poniższy przykład przedstawia sposób użycia opartych na czasie reguł procesu Workflow. Można ich użyć w różny sposób, w zależności od modelu biznesowego.

W przypadku zlecenia obsługi używane są trzy opcje priorytetu: "Standardowe", "Pilne" i "Krytyczne". Priorytet zlecenia obsługi jest ustawiany domyślnie na wartość "Standardowe" podczas tworzenia zlecenia. Proces biznesowy dotyczący eskalacji zlecenia wymaga wykonania następujących czynności:

- 1 Jeśli po utworzeniu nowego zlecenia obsługi status tego zlecenia obsługi nie zostanie zaktualizowany w ciągu 24 godzin, priorytet zlecenia obsługi zmieniany jest na wartość "Pilne", a do właściciela zlecenia obsługi zostaje wysłana wiadomość e-mail informująca, że musi ono zostać zaktualizowane.
- 2 Jeśli upłyną kolejne 24 godziny bez zmiany statusu zlecenia obsługi, wykonywana jest następująca czynność:
 - Wartość w polu "Priorytet" zlecenia obsługi jest zmieniana na "Krytyczne"
 - Zlecenie obsługi jest przypisywane ponownie do kierownika pierwotnego właściciela
 - Do pierwotnego właściciela zlecenia obsługi i do nowego właściciela wysyłana jest wiadomość e-mail z informacją, że zlecenie obsługi zostało ponownie przypisane do kierownika właściciela, a jego priorytet został zmieniony na wartość "Krytyczne"

W celu spełnienia tego wymagania administrator firmy konfiguruje regułę procesu Workflow dla typu rekordu zlecenia SR, stosując następującą konfigurację:

- 1 Zdarzenie wyzwalające regułę jest ustawione na następującą wartość: "Po zapisaniu nowego rekordu".
- 2 Warunek reguły określa, że status zlecenia SR nie jest ustawiony na wartość "Oczekujące", w następujący sposób:


```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Oczekujące")
```
- 3 Reguła procesu Workflow obejmuje następującą sekwencję działań:

- a** Czynność oczekiwania o czasie trwania 24 godziny z zaznaczonym polem wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły"
- b** Czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania w celu zmiany wartości w polu "Priorytet" zlecenia obsługi na "Pilne"
- c** Czynność wysłania do właściciela zlecenia obsługi wiadomości e-mail informującej, że priorytet zlecenia obsługi uległ zmianie na wartość "Pilne" i zlecenie obsługi musi zostać zaktualizowane
- d** Czynność oczekiwania o czasie trwania 24 godziny z zaznaczonym polem wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły"
- e** Czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania w celu zmiany wartości w polu "Priorytet" zlecenia obsługi na "Krytyczne"
- f** Czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania w celu przypisania kierownika pierwotnego właściciela jako nowego właściciela
- g** Czynność wysłania do właściciela zlecenia obsługi i kierownika właściciela wiadomości e-mail informującej, że zlecenie obsługi zostało przypisane do innego właściciela, a priorytet zlecenia obsługi uległ zmianie na "Pilne"

Szczegółowe instrukcje dotyczące czynności oczekiwania i czynności aktualizacji pola po okresie oczekiwania w regułach procesu Workflow są dostępne pod hasłem [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372) i [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Tworzenie reguł procesu Workflow

Przed rozpoczęciem. Trzeba skonfigurować dla firmy funkcję procesu Workflow w Oracle CRM On Demand, zgodnie z opisem dostępnym pod hasłem [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340). Aby można było wykonać procedury tu opisane, rola bieżącego użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami dotyczącymi danych - zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

UWAGA: Po utworzeniu reguły nie można zmienić typu rekordu ani zdarzenia wyzwalającego reguły. Można jednak zaktualizować warunek procesu Workflow.

Jak utworzyć regułę procesu Workflow

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3 Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby utworzyć nową regułę procesu Workflow przez skopiowanie już istniejącej, nacisnąć przycisk "Kopiuuj" reguły procesu Workflow, która ma zostać skopiowana.
 - Aby utworzyć nową regułę procesu Workflow, która nie jest oparta na istniejącej regule, nacisnąć przycisk "Nowa" na pasku tytułu.
- 4 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow", w sekcji "Kluczowe szczegóły reguły procesu Workflow" wpisać regułę.

W poniższej tabeli przedstawiono opis pól reguł.

Pole	Opis
Nazwa procesu Workflow	Wpisać opisową nazwę, maksymalnie 50 znaków.
Aktywny	Włączyć lub wyłączyć regułę, zaznaczając lub czyszcząc pole wyboru "Aktywne". Jednocześnie może być aktywna dowolna liczba reguł procesu Workflow.
Typ rekordu	Wybrać typ rekordu dla reguły procesu Workflow. W przypadku zdarzeń wyzwalających, którymi są tworzenie, aktualizacja i kasowanie, każda z reguł procesu Workflow odnosi się do tylko jednego typu rekordów. Reguła jest obliczana dla danego typu rekordu i w odniesieniu do niego są wykonywane czynności. Po utworzeniu reguły nie można zmienić typu rekordu, z którym jest ona związana. W przypadku reguł procesu Workflow, dla których zdarzeniem wyzwalającym jest "Po utworzeniu powiązania z rekordem nadrzędnym" lub "Po usunięciu powiązania z rekordem nadrzędnym", należy wybrać typ rekordu podrzędnego. Jeśli na przykład reguła procesu Workflow ma być wywoływana, gdy z rekordem podmiotu zostanie powiązany rekord osoby kontaktowej, należy w tym polu wybrać wartość "Osoba kontaktowa", a w polu "Typ rekordu nadrzędnego" — wartość "Podmiot".
Zdarzenie wyzwalające	Wybrać zdarzenie wyzwalające regułę. Gdy to zdarzenie wystąpi w odniesieniu do rekordu określonego typu, nastąpi obliczenie reguły. Po utworzeniu reguły nie można

Pole	Opis
	zmienić zdarzenia ją wyzwalającego. UWAGA: Zdarzenia wyzwalające "Po utworzeniu powiązania z rekordem nadrzędnym" i "Po usunięciu powiązania z rekordem nadrzędnym" są obsługiwane tylko w przypadku następujących typów rekordów: Podmiot, Osoba kontaktowa i Możliwość. Więcej informacji znajduje się pod hasłem "Zdarzenia wyzwalające tworzenie i usuwanie powiązań" w temacie Reguły procesów Workflow — informacje (zob. "Reguły procesów Workflow - informacje" na stronie 1340).
Kolejność	Gdy jest tworzona reguła procesu Workflow, pole to jest polem tylko do odczytu. Określa kolejność, w jakiej Oracle CRM On Demand wywołuje reguły oparte na tym samym typie rekordu i tym samym zdarzeniu wyzwalającym. Oracle CRM On Demand automatycznie przypisuje następny nieużywany numer regułom opartym na tym samym typie rekordu i tym samym zdarzeniu wyzwalającym. Kolejność reguł procesu Workflow można jednak później zmienić. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow (na stronie 1376).
Typ rekordu nadrzędnego	Pole to jest wyświetlane, jeśli wybrano zdarzenie wyzwalające "Po utworzeniu powiązania z rekordem nadrzędnym" lub "Po usunięciu powiązania z rekordem nadrzędnym". Należy wybrać typ rekordu nadrzędnego. Jeśli na przykład reguła procesu Workflow ma być wywoływana, gdy z nadrzędnym rekordem podmiotu zostanie powiązany rekord osoby kontaktowej, należy w tym polu wybrać wartość "Podmiot", a w polu "Typ rekordu" — wartość "Osoba kontaktowa".

- 5 Aby zdefiniować warunek reguły procesu Workflow, należy kliknąć ikonę fx w sekcji "Warunek reguły procesu Workflow" na stronie, a następnie zdefiniować warunek, posługując się narzędziem Expression Builder. Więcej informacji o narzędziu Expression Builder znajduje się pod hasłem [Expression Builder](#) (na stronie 1644).

UWAGA: Jeśli dla reguły procesu Workflow nie zostanie zdefiniowany żaden warunek, związane z nią czynności będą wykonywane przy każdym wyzwoleniu reguły.

Tworząc warunki dla reguł procesu Workflow, należy pamiętać, że:

- Warunek reguły procesu Workflow może zawierać maksymalnie 1024 znaki.
- Można skonfigurować reguły procesu Workflow dotyczące określonych ról lub kanałów. Więcej informacji o ograniczaniu reguł procesu Workflow do określonych ról lub kanałów można znaleźć pod hasłem [Ograniczanie reguł procesu Workflow do określonych ról lub kanałów](#) (zob. "Ograniczanie wywoływania reguł procesów Workflow do określonych kanałów lub ról" na stronie 1355).
- Można określić, czy dane pole rekordu zostało zaktualizowane, stosując w regule procesu Workflow warunek podobny do poniższego. W tym przykładzie do wykrycia zmian w polu wykorzystany jest ciąg znaków *Invalid*, ale można użyć dowolnej wartości zapisowej, pod warunkiem że nie funkcjonuje ona jako wartość badanego pola:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

OSTRZEŻENIE: Funkcja PRE nie zwraca poprzedniej wartości pola w przypadku gdy jest używana w procesie Workflow lub czynności wywołanej po czynności "Czekaj". Więcej informacji o funkcji PRE() można znaleźć pod hasłem PRE (na stronie 1693).

6 (Warunkowo) Jeśli zdarzeniem wyzwalającym regułę jest "Przed zapisaniem zmodyfikowanego rekordu", a typ rekordu w regule to "Możliwość", wykonać następujące czynności:

- a** Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" w sekcji "Czynności w przypadku niespełnienia warunku" określić, czy operacja zapisywania ma być anulowana, jeśli warunek reguły nie zostanie spełniony.
- b** (Opcjonalnie) Określić komunikat o błędzie, który będzie wyświetlany w przypadku anulowania operacji zapisywania, jeśli warunek reguły nie został spełniony.

UWAGA: Opcja anulowania operacji zapisywania jest dostępna tylko w regułach procesu Workflow, w których zdarzeniem wyzwalającym jest "Przed zapisaniem zmodyfikowanego rekordu", a typ rekordu to "Możliwość".

W poniższej tabeli opisano opcje sekcji "Czynności w przypadku niespełnienia warunku" znajdujące się na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow".

Pole	Opis
Anulowanie zapisania	<p>Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje wykonanie następujących czynności, jeśli nie zostanie spełniony warunek reguły:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zakończenie reguły procesu Workflow. ■ Zakończenie wszystkich kolejnych reguł procesu Workflow opartych na tym samym typie rekordu, dla których zdarzeniem wyzwalającym jest "Przed zapisaniem zmodyfikowanego rekordu". ■ Wycofanie wszystkich poprzednich zmian stanu rekordu, oprócz zmian wykonanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. ■ Rekord powraca do stanu pierwotnego. Jednakże jeśli w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi jego aktualizacja, zmiana ta będzie miała pierwszeństwo przed czynnością "Anulowanie zapisywania". Na przykład jeśli główna osoba kontaktowa zostanie usunięta z powiązanych osób kontaktowych, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną zaktualizowane informacje dotyczące osoby kontaktowej w nadrzędnym rekordzie możliwości. Aktualizacja z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand ma pierwszeństwo przed każdą czynnością anulowania zapisu dokonaną na rekordzie możliwości. ■ Nie zostaną wywołane żadne kolejne reguły procesu Workflow dla tego samego typu rekordu, dla których zdarzeniem wyzwalającym jest "Zapisanie zmodyfikowanego rekordu".

Pole	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> Zasady wyświetlania komunikatu są następujące: <ul style="list-style-type: none"> Jeśli regułę wyzwała czynność użytkownika, komunikat jest wyświetlany dla tego użytkownika, którego czynność wyzwołała regułę. Jeśli regułę wyzwała usługa internetowa, komunikat jest zwracany do usługi internetowej jako ciąg błędu. Jeśli regułę wyzwała operacja importu, komunikat jest zwracany jako ciąg błędu do pliku dziennika importu. <p>Komunikat można określić w polu "Wyświetlany komunikat".</p> <p>Jeśli to pole wyboru nie jest zaznaczone, niespełnienie warunku reguły nie ma wpływu na operację zapisywania i nie jest zwracany żaden komunikat.</p> <p>Domyślnie pole wyboru "Anuluj zapisywanie" nie jest zaznaczone.</p>
Wyświetlany komunikat	<p>W tym polu można określić komunikat zwracany do użytkownika, usługi internetowej lub pliku dziennika importu, jeśli nie zostanie spełniony warunek reguły, a w regule jest zaznaczone pole wyboru "Anuluj zapisywanie".</p> <p>Jeśli w tym polu nie zostanie określony komunikat, zwracany jest komunikat domyślny.</p> <p>Komunikat może zawierać maksymalnie 1999 znaków.</p>

1 Zapisać regułę procesu Workflow.

Po zapisaniu reguły można dla niej utworzyć czynności. Dla reguły procesu Workflow można utworzyć wiele czynności (do 25 dla jednej reguły). Szczegółowe procedury tworzenia czynności procesu Workflow można znaleźć w następujących tematach:

- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- Tworzenie czynności procesu Workflow: [Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1376)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Ograniczanie wywoływania reguł procesów Workflow do określonych kanałów lub ról

Regułę procesu Workflow można ograniczyć do określonych kanałów lub ról przez dodanie do niej warunku.

Aby zapobiec wywołaniu reguły procesu Workflow przez dany kanał:

- Należy użyć funkcji `ExcludeChannel()` w wyrażeniu warunku.

Na przykład, aby zapobiec wywołaniu reguły procesu Workflow przez operację importu, należy użyć następującego warunku w regule procesu Workflow:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Więcej informacji o funkcji `ExcludeChannel()` znajduje się pod hasłem [ExcludeChannel](#) (na stronie 1662).

Jak ograniczyć wywołanie reguły procesu Workflow do określonej roli

- Użyć funkcji `UserValue()` z atrybutem `<Role>` w wyrażeniu warunku.

Na przykład, w celu ograniczenia reguły procesu Workflow, tak aby była wywoływana tylko wtedy, gdy rola użytkownika, którego czynność wyzwała regułę, to "Administrator", a atrybut "Priorytet" rekordu jest ustawiony na wysoki, należy użyć następującego warunku w regule procesu Workflow:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Więcej informacji o funkcji `UserValue()` znajduje się pod hasłem [UserValue](#) (na stronie 1702).

Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru

Czynność przydzielania rejestru należąca do reguły procesu Workflow automatycznie przypisuje rejestr do rekordu, kiedy spełnione są warunki określone w tej regule procesu Workflow.

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność przydzielania rejestru.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność przydzielania rejestru?

- 1 Przejdź do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - b W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2 Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 3 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" na pasku "Czynności" i wybrać pozycję "Przydział rejestru".

UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.

WSKAZÓWKA: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.
- 4 Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 5 Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 6 Kliknąć na ikonie selektora obok pola "Nazwa rejestru".
- 7 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, do którego mają być przydzielane rekordy, po czym nacisnąć przycisk OK.
- 8 Wybrać odpowiednią opcję "Opcja przydziału" i opcję "Zastosuj do".
Opis opcji jest dostępny pod hasłem [Przydzielanie rekordów do rejestrów](#) (na stronie 1327).
- 9 Zapisać czynność.

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji

Czynność "Tworzenie zdarzenia integracji" w regule procesu Workflow powoduje automatyczne wysłanie zdarzenia integracji do co najmniej jednej kolejki integracji, gdy spełnione są warunki reguły procesu Workflow i wykryta zostanie zmiana co najmniej jednego z pól, które są śledzone przez tę czynność.

Czynności "Tworzenie zdarzenia integracji" i "Oczekiwanie" - informacje

Jeśli czynność tworzenia zdarzenia integracji ma służyć do utworzenia zdarzenia integracji, które zapisuje zmiany dokonane w rekordzie przez zdarzenie wyzwalające regułę procesu Workflow, należy ustawić czynność tworzenia zdarzenia integracji przed czynnością oczekiwania w sekwencji czynności danej reguły procesu Workflow. Jeśli czynność oczekiwania poprzedza czynność tworzenia zdarzenia integracji w regule procesu Workflow, to czynność oczekiwania uniemożliwia czynności tworzenia zdarzenia integracji wykrycie zmian w rekordzie. Po zakończeniu okresu oczekiwania w ramach czynności oczekiwania, rekord jest odczytywany ponownie przed wykonaniem pozostałych czynności reguły, a wartości pól w rekordzie przed zdarzeniem, które wyzwoliło regułę procesu Workflow, nie są zachowywane. Dlatego też poprzednie i bieżące wartości pól są traktowane jako tożsame, a czynność tworzenia zdarzenia integracji nie powoduje utworzenia zdarzenia integracji, ponieważ nie została wykryta żadna zmiana w śledzonych polach.

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność "Tworzenie zdarzenia integracji".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać opisane w tym miejscu procedury, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Więcej informacji o dodawaniu uprawnień do ról znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność "Tworzenie zdarzenia integracji"?

- 1** Przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a** Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
 - b** W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c** Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2** Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 3** Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" na pasku "Czynności" i wybrać pozycję "Tworzenie zdarzenia integracji".

UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.

WSKAZÓWKA: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.
- 4** Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 5** Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 6** Wybrać kolejki integracji, w których zapisane zostaną zdarzenia integracji.
- 7** Zapisać czynność procesu Workflow.

Jeśli zdarzeniem wyzwalającym czynność jest "Przed skasowaniem rekordu", niepotrzebna jest żadna dalsza konfiguracja i użytkownik może pominąć pozostałe kroki tej procedury. W przeciwnym wypadku należy wykonać pozostałe kroki.
- 8** Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Konfiguracja" obok nazwy czynności.
- 9** Na stronie "Śledzenie pól" zaznaczyć pole wyboru "Śledź zmiany" dla każdego z pól, które ma być śledzone.

UWAGA: Oprócz pól wybranych na stronie "Śledzenie pól" dla czynności procesu Workflow w zdarzeniach integracji generowanych dla typu rekordu przez czynność procesu Workflow śledzone są również wszystkie pola oznaczone jako pola wymagane w konfiguracji pól w przypadku poszczególnych typów rekordów (na stronach przystosowywania aplikacji). Więcej informacji o wymaganych polach i ich konfigurowaniu znajduje się pod hasłami [Zarządzanie polami - informacje](#) (na stronie 1141) i [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

Więcej informacji o zdarzeniach integracji jest dostępnych pod hasłem [Zdarzenia integracji - informacje](#) (na stronie 1620).

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow - informacje](#) (na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow - informacje](#) (na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie - informacje](#) (zob. "[Reguły procesu Workflow oparte na czasie – informacje podstawowe](#)" na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)
- [Zdarzenia integracji - informacje](#) (na stronie 1620)

Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania

Czynność tworzenia zadania w regule procesu Workflow powoduje automatyczne utworzenie zadania w momencie, gdy zostaną spełnione warunki reguły procesu Workflow.

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

Konfigurowanie reguł procesu Workflow w celu tworzenia zadań kontynuacyjnych dla działań - informacje

Czynność "Tworzenie zadania" jest dostępna w odniesieniu do typu rekordu "Działanie". Dzięki temu można skonfigurować reguły procesu Workflow, tak aby tworzone były zadania kontynuacyjne w momencie zapisania rekordów nowych działań albo aktualizowania, usuwania lub przywracania istniejących rekordów. Zadania kontynuacyjne, które zostaną utworzone dla rekordów działań, nie powodują wyzwolenia kolejnych reguł procesu Workflow opartych na typie rekordu "Działanie". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przykład konfigurowania reguł procesu Workflow w celu tworzenia zadań kontynuacyjnych dla działań](#) (zob. "[Przykład konfigurowania reguł procesu Workflow w celu tworzenia następnych zadań dla działań](#)" na stronie 1363).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność tworzenia zadania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność tworzenia zadania?

- 1 Przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
 - b W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2 Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 3 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" (na pasku "Czynności") i wybrać pozycję "Utwórz zadanie".
UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.
WSKAZÓWKA: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.
- 4 Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 5 Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 6 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli, po czym zapisać czynność.

UWAGA: Jeśli w polu "Właściciel", określającym właściciela zadania, zostanie wybrana opcja "Użytkownik związany z rekordem", a właściciel rekordu jest użytkownikiem nieaktywnym, to zadanie nie zostanie utworzone.

Pole	Opis
Właściciel	<p>Wybrać typ właściciela zadania ("Użytkownik związany z rekordem" lub "Konkretny użytkownik", po czym wybrać właściciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli została wybrana opcja "Użytkownik związany z rekordem", wybrać właściciela z listy. <p>Jeśli jako właściciel została wybrana rola w zespole, reguła procesu Workflow utworzy zadanie dla wszystkich użytkowników, którym tę rolę przydzielono.</p> <p>UWAGA: W przypadku podmiotów, osób kontaktowych i możliwości wszystkie niestandardowe role w zespole, które zostały dodane do danego typu rekordów, są dostępne do wyboru na liście właścicieli "Użytkownik związany z rekordem". Więcej informacji o dostosowywaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Strona "Typ rekordu - dostosowywanie aplikacji" (zob. "Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów"</p>

Pole	Opis
	<p>na stronie 1138).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli została wybrana opcja "Konkretny użytkownik", kliknąć na ikonie wyszukiwania, po czym wybrać z listy właściciela zadania.
Typ	Z rozwijanej listy wybrać typ działania.
Termin	<p>Wprowadzić wyrażenie, które daje w wyniku termin zadania. Do utworzenia wyrażenia można użyć narzędzia Expression Builder. Należy kliknąć ikonę fx obok pola, aby otworzyć okno narzędzia Expression Builder. Wyrażenie może mieć maksymalnie 1024 znaków.</p> <p>UWAGA: Aby czynność procesu Workflow działała poprawnie, w polu "Termin" musi się znajdować wyrażenie, które daje w wyniku prawidłową datę. W polu "Termin" nie należy wprowadzać żadnej innej wartości, takiej jak data lub liczba całkowita.</p> <p>Jeśli wprowadzone wyrażenie daje w wyniku datę wcześniejszą lub taką samą jak data bieżąca, termin jest domyślnie ustawiany na datę bieżącą.</p> <p>Termin można ustawić maksymalnie na 2400 dni do przodu. Jeśli wyrażenie daje w wyniku datę wypadającą dalej niż 2400 do przodu, termin jest ustawiany na 2400 dni do przodu. Na przykład, gdy wyrażenie ma postać Today()+3000, wynik jest obliczany jako Today()+2400.</p> <p>Jeśli wyrażenie daje w wyniku nieprawidłową datę lub dowolny inny typ danych, taki jak ciąg tekstowy, liczba całkowita lub wartość logiczna, wystąpi błąd i działanie nie zostanie utworzone.</p> <p>Przycisk "Sprawdź składnię" w narzędziu Expression Builder pozwala przetestować składnię wyrażenia. Narzędzie Expression Builder nie sprawdza jednak, czy wyrażenie daje w wyniku prawidłową datę.</p> <p>Informacje o korzystaniu z narzędzia Oracle On Demand</p>

Pole	Opis
	Expression Builder można znaleźć pod hasłem Expression Builder (na stronie 1644).
Priorytet	Z rozwijanej listy wybrać priorytet działania.
Status	Z rozwijanej listy wybrać status działania.
Waluta zadania	Wybrać walutę.
Prywatne	Zaznaczyć to pole wyboru, jeśli zadanie ma być widoczne tylko dla jego właściciela.
Temat	<p>Wpisać temat zadania.</p> <p>W tekście można osadzać funkcje i nazwy pól. Trzy znaki procentu (%%) przed i po osadzonej funkcji lub nazwie pola sygnalizują, że ma ona zostać przekonwertowana na wartość napisową.</p> <p>Tekst mógłby na przykład zawierać, co następuje:</p> <p style="padding-left: 40px;">wizyta: %%[<ContactLastName>]%%.</p> <p>Wpisując bezpośrednio w polu nazwę funkcji lub nazwę pola, trzeba przed nazwą i po nazwie wpisać trzy znaki procentu. Jeśli do wstawienia nazwy funkcji lub nazwy pola jest używane narzędzie Expression Builder, znaki procentu są dodawane automatycznie. Jeśli narzędzie Expression Builder jest używane do wstawienia wyrażenia złożonego, znaki procentu mogą zostać dodane w niewłaściwym miejscu. Aby wyrażenie było poprawnie obliczane, należy się upewnić, że znaki procentu zostały umieszczone przed całym wyrażeniem i po całym wyrażeniu.</p> <p>Na przykład %%Today() + 30%% dodaje 30 dni do bieżącej daty, lecz %%Today() %%+ 30 łączy 30 z napisową reprezentacją bieżącej daty.</p> <p>Aby funkcje i nazwy pól osadzić w polu za pomocą narzędzia Expression Builder, należy kliknąć na wyświetlanej obok pola ikonę <i>fx</i>.</p> <p>Jeśli jest wprowadzany tylko tekst statyczny, można to zrobić, nie używając narzędzia Expression Builder.</p> <p>To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki, w tym znaki procentu przed i po wyrażeniach.</p>
Opis	<p>Wprowadzić opis zadania.</p> <p>W tekście można osadzać funkcje i nazwy pól, jak opisano przy omawianiu pola "Temat".</p> <p>To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki, w tym znaki procentu przed i po wyrażeniach.</p>

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Przykład konfigurowania reguł procesu Workflow w celu tworzenia następnych zadań dla działań

W tym temacie przedstawiono przykład konfigurowania reguł procesu Workflow, tak aby w momencie zapisania rekordów działań były tworzone zadania kontynuacyjne. Zależnie od modelu biznesowego funkcja może być wykorzystywana odmiennie.

Zadanie kontynuacyjne ma być tworzone automatycznie po utworzeniu nowego działania przez użytkownika. Konfiguracja zadania jest następująca:

- Zadanie jest wizytą.
- Termin zadania kontynuacyjnego wypada dwa dni po utworzeniu pierwotnego działania.
- Priorytet zadania kontynuacyjnego jest ustawiony na "1 - wysoki".
- Właściciel zadania kontynuacyjnego jest taki sam jak właściciel pierwotnego działania.

Jak skonfigurować regułę procesu Workflow w celu tworzenia zadania kontynuacyjnego dla nowego działania

- 1** Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3** Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu.
- 4** Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow", w sekcji "Kluczowe szczegóły reguły procesu Workflow" podać informacje dotyczące reguły w sposób następujący:
 - a** W polu "Nazwa procesu Workflow" wprowadzić nazwę reguły procesu Workflow.
 - b** Zaznaczyć pole wyboru "Aktywna".
 - c** W polu "Typ rekordu" wybrać wartość "Działanie".
 - d** W polu "Zdarzenie wyzwalające" wybrać wartość "Podczas zap. nowego rekordu".
- 5** Zapisać regułę procesu Workflow.
- 6** Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" na pasku tytułu "Działania" nacisnąć przycisk Menu, a następnie wybrać polecenie "Utwórz zadanie".
- 7** Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" podać informacje dotyczące czynności w sposób następujący:
 - a** W polu "Nazwa czynności" wprowadzić nazwę czynności.
 - b** Zaznaczyć pole wyboru "Aktywna".
 - c** W polu "Właściciel" wybrać wartość "Użytkownik związany z rekordem", a następnie wybrać ustawienie "Właściciel działania".
 - d** W polu "Typ" wybrać wartość "Wizyta".
 - e** W polu "Termin" kliknąć ikonę fx, wprowadzić następujące wyrażenie w polu "Wyrażenie" w oknie narzędzia Expression Builder, a następnie zapisać wyrażenie:
Today()+2
 - f** W polu "Priorytet" wybrać wartość "1 - wysoki".
 - g** W polu "Temat" wprowadzić wiersz tematu zadania, na przykład *Kontynuacja wizyty dla nowego działania*.
- 8** Zapisać czynność procesu Workflow.

Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail

Czynność wysyłania wiadomości e-mail w regule procesu Workflow powoduje automatyczne wysłanie wiadomości e-mail w momencie, gdy zostaną spełnione warunki reguły procesu Workflow.

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność wysyłania wiadomości e-mail.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność wysyłania wiadomości e-mail?

- 1 Przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - b W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2 Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 3 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" na pasku "Czynności" i wybrać pozycję "Wyślij wiadomość e-mail".

UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.

WSKAZÓWKA: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.
- 4 Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 5 Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 6 W polu "Od" wybrać lub wprowadzić adres e-mail nadawcy wiadomości, według poniższych wskazówek:
 - Aby użyć adresu domyślnego, wybrać opcję "Domyślny adres e-mail".
 - Aby był używany adres e-mail zalogowanego użytkownika, który wyzwała proces Workflow, wybrać opcję "Bieżący użytkownik".
 - Wybrać opcję "Konkretny adres e-mail", po czym określić adres.
Podając adres, należy pamiętać o następujących ograniczeniach:

- Adres e-mail można wprowadzić bezpośrednio, można też kliknąć na ikonie *fx* (obok pola), po czym zdefiniować adres e-mail za pomocą narzędzia Expression Builder.
- Należy podać tylko jeden adres e-mail. Pole "Od" nie umożliwia wprowadzenia większej liczby adresów.
- W przypadku podania bezwzględnego adresu e-mail, należy go ująć w cudzysłów lub apostrofy.
- Narzędzie Expression Builder sprawdza tylko składnię wyrażeń adresu. Nie sprawdza, czy adres jest poprawny.
- To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki.

7 W polu "Do" wybrać lub wpisać adres e-mail nadawcy wiadomości:

- Wybrać opcję "Konkretny użytkownik" lub "Użytkownik związany z rekordem", po czym wybrać odbiorcę w następujący sposób:
 - Jeśli została wybrana opcja "Konkretny użytkownik", kliknąć na ikonie wyszukiwania, po czym wybrać użytkownika z listy.
 - Jeśli została wybrana opcja "Użytkownik związany z rekordem", wybrać odbiorcę z listy.

Jeśli jako odbiorca została wybrana rola w zespole, reguła procesu Workflow wyśle wiadomość do wszystkich użytkowników, którym tę rolę przydzielono.

UWAGA: W przypadku podmiotów, osób kontaktowych i możliwości wszystkie niestandardowe role, które zostały dodane do danego typu rekordów, są dostępne do wyboru na liście odbiorców "Użytkownik związany z rekordem". Więcej informacji o dostosowywaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Strona "Typ rekordu - dostosowywanie aplikacji"](#) (zob. ["Strona "Dostosowywanie aplikacji" dla typów rekordów"](#) na stronie 1138).

- Wybrać opcję "Konkretny adres e-mail", po czym określić adresy.

Podając adresy, należy pamiętać o następujących ograniczeniach:

- Można wprowadzić adresy e-mail bezpośrednio, a można też kliknąć na ikonie *fx* (obok pola), po czym zdefiniować adresy e-mail za pomocą narzędzia Expression Builder.
- Wprowadzając więcej niż jeden adres, należy rozdzielać je średnikiem (;).
- Bezwzględne adresy e-mail trzeba ujmować w cudzysłów lub apostrofy.
- Narzędzie Expression Builder sprawdza tylko składnię wyrażeń adresów. Nie sprawdza, czy adresy są poprawne.
- To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki.

Poniższy przykład pokazuje wpis z więcej niż jednym adresem:

```
PRE('<EmailField1>' + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "jan.iksinski@firma.com")
```

8 Wpisać temat wiadomości e-mail.

W tekście można osadzać funkcje i nazwy pól. Trzy znaki procentu (%%%) przed i po osadzonej funkcji lub nazwie pola sygnalizują, że ma ona zostać przekonwertowana na wartość tekstową.

Tekst mógłby na przykład zawierać, co następuje:

Utworzono nowy podmiot typu %%%[<AccountType>]%%.

Wpisując bezpośrednio w polu nazwę funkcji lub nazwę pola, trzeba przed nazwą i po nazwie wpisać trzy znaki procentu. Jeśli do wstawienia nazwy funkcji lub nazwy pola jest używane narzędzie Expression Builder, znaki procentu są dodawane automatycznie. Jeśli narzędzie Expression Builder jest używane do wstawienia wyrażenia złożonego, znaki procentu mogą zostać dodane w niewłaściwym miejscu. Aby wyrażenie było poprawnie obliczane, należy się upewnić, że znaki procentu zostały umieszczone przed całym wyrażeniem i po całym wyrażeniu.

Na przykład `%%Today() + 30%%` dodaje 30 dni do bieżącej daty, lecz `%%Today() %%+ 30` łączy 30 z napisową reprezentacją bieżącej daty.

Aby funkcje i nazwy pól osadzić w polu za pomocą narzędzia Expression Builder, należy kliknąć na wyświetlanej obok pola ikonę fx. Jeśli jest wprowadzany tylko tekst statyczny, można to zrobić, nie używając narzędzia Expression Builder.

To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki, w tym znaki procentu przed i po funkcjach i nazwach pól.

9 Wpisać treść wiadomości e-mail.

W tekście można osadzać funkcje i nazwy pól, jak opisano w punkcie 3.

Tekst mógłby na przykład zawierać, co następuje:

Sz.P. `%%[<ContactLastName>]%%!`

To pole może zawierać maksymalnie 2000 znaki, w tym znaki procentu przed i po wyrażeniach.

10 Zapisać czynność.

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)

- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania

Czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" w regule procesu Workflow powoduje aktualizację pola w rekordzie, który wyzwolił regułę procesu Workflow. Czynność ta jest wykonywana na końcu okresu oczekiwania zdefiniowanego w co najmniej jednej czynności oczekiwania poprzedzającej czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" w regule procesu Workflow.

Musi istnieć przynajmniej jedna aktywna czynność oczekiwania poprzedzająca czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" w regule procesu Workflow. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia aktywowania czynności "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania", jeśli czynność ta nie jest poprzedzona przez aktywną czynność oczekiwania.

Można utworzyć więcej niż jedną czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" w regule procesu Workflow, pod warunkiem że przynajmniej jedna aktywna czynność oczekiwania poprzedza pierwszą czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania" w regule.

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania?

- 1 Przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - b W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2 Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 3 Upewnić się, że na liście czynności istnieje przynajmniej jedna aktywna czynność oczekiwania.
- 4 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" na pasku "Czynności" i wybrać pozycję "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania".

UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.

WSKAZÓWKA: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.

- 5 Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 6 Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 7 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli, po czym zapisać czynność.

Pole	Opis
Nazwa pola	Wybrać nazwę pola, które ma być aktualizowane.
Wartość	<p>Kliknąć na wyświetlanej obok pola ikonie fx, po czym zdefiniować wyrażenie obliczające nową wartość dla pola. W przypadku korzystania z narzędzia Expression Builder można nacisnąć przycisk "Sprawdź składnię" w celu sprawdzenia składni wyrażenia.</p> <p>To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki.</p> <p>Jeśli zostanie zdefiniowane wyrażenie obliczania wartości pola, np. niestandardowego pola "Margin", w którym "Margin" równa się "Revenue" minus "Cost", to wartość pola jest obliczana przy każdym wyzwoleniu reguły procesu Workflow, nawet jeśli wartości w polach "Revenue" i "Cost" nie uległy zmianie. W celu uzyskania lepszej wydajności można zdefiniować dodatkowy warunek dla reguły procesu Workflow, na przykład:</p> <pre>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> <p>Funkcja PRE zwraca wartość, jaka była w polu, zanim zostało ono zaktualizowane.</p>
Zastąp istniejącą wartość	<p>Zaznaczyć to pole wyboru, jeśli występująca w polu wartość ma być zastępowana nową wartością.</p> <p>Jeśli pole zawiera jakąś wartość, nie zostanie ona zaktualizowana, w przypadku gdy to pole wyboru nie będzie zaznaczone.</p> <p>Jeśli pole jest puste, zostanie wprowadzona w nim nowa wartość, nawet jeśli to pole wyboru nie będzie zaznaczone.</p>

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości

Czynność "Aktualizacja wartości" reguły procesu Workflow pozwala na automatyczne aktualizowanie pól w momencie zmiany rekordu, bez utraty informacji o pierwotnej zmianie (tzn. informacji o tym, kiedy i przez kogo rekord został zmieniony oraz jakie dane zostały zmienione).

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność aktualizacji wartości.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność aktualizacji wartości?

- 1 Przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
 - b W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2 Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).

- 3 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" na pasku "Czynności" i wybrać opcję "Aktualizacja wartości".

UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.

WSKAZÓWKA: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.

- 4 Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 5 Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 6 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli, po czym zapisać czynność.

Pole	Opis
Nazwa pola	Wybrać z rozwijanej listy nazwę pola, które ma być aktualizowane.
Wartość	<p>Kliknąć na wyświetlanej obok pola ikonie <i>fx</i>, po czym zdefiniować wyrażenie obliczające nową wartość dla pola. W przypadku korzystania z narzędzia Expression Builder można nacisnąć przycisk "Sprawdź składnię" w celu sprawdzenia składni wyrażenia.</p> <p>To pole może zawierać maksymalnie 1024 znaki.</p> <p>Jeśli zostanie zdefiniowane wyrażenie obliczania wartości pola, np. niestandardowego pola "Margin", w którym "Margin" równa się "Revenue" minus "Cost", to wartość pola jest obliczana przy każdym wyzwoleniu reguły procesu Workflow, nawet jeśli wartości w polach "Revenue" i "Cost" nie uległy zmianie. W celu uzyskania lepszej wydajności można zdefiniować dodatkowy warunek dla reguły procesu Workflow, na przykład:</p> <pre>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> <p>Funkcja PRE zwraca wartość, jaka była w polu, zanim zostało ono zaktualizowane.</p>
Zastąp istniejącą wartość	<p>Zaznaczyć to pole wyboru, jeśli występująca w polu wartość ma być zastępowana nową wartością.</p> <p>Jeśli pole zawiera jakąś wartość, nie zostanie ona zaktualizowana, w przypadku gdy to pole wyboru nie będzie zaznaczone.</p> <p>Jeśli pole jest puste, zostanie wprowadzona w nim nowa wartość, nawet jeśli to pole wyboru nie będzie zaznaczone.</p>

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie

Czynność oczekiwania w regule procesu Workflow umożliwia opóźnienie wykonania innych (kolejnych) czynności w regule procesu Workflow na określony czas lub do momentu osiągnięcia wyznaczonej daty i godziny.

Czynności "Oczekiwanie" i "Tworzenie zdarzenia integracji" - informacje

Jeśli czynność tworzenia zdarzenia integracji ma służyć do utworzenia zdarzenia integracji, które zapisuje zmiany dokonane w rekordzie przez zdarzenie wyzwalające regułę procesu Workflow, należy ustawić czynność tworzenia zdarzenia integracji przed czynnością oczekiwania w sekwencji czynności danej reguły procesu Workflow. Jeśli czynność oczekiwania poprzedza czynność tworzenia zdarzenia integracji w regule procesu Workflow, to czynność oczekiwania uniemożliwia czynności tworzenia zdarzenia integracji wykrycie zmian w rekordzie. Po zakończeniu okresu oczekiwania w ramach czynności oczekiwania, rekord jest odczytywany ponownie przed wykonaniem pozostałych czynności reguły, a wartości pól w rekordzie przed zdarzeniem, które wyzwoliło regułę procesu Workflow, nie są zachowywane. Dlatego też poprzednie i bieżące wartości pól są traktowane jako tożsame, a czynność tworzenia zdarzenia integracji nie powoduje utworzenia zdarzenia integracji, ponieważ nie została wykryta żadna zmiana w śledzonych polach.

UWAGA: Dla każdej z reguł procesu Workflow można utworzyć więcej niż jedną czynność (maksymalnie 25 dla jednej reguły).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć czynność oczekiwania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow". Informacje o dodawaniu uprawnień do ról są dostępne pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Jak utworzyć czynność oczekiwania?

- 1** Przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
 - a** Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
 - b** W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
 - c** Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie tworzona czynność:
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 2** Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 3** Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Menu" na pasku "Czynności" i wybrać pozycję "Czekaj".
UWAGA: O tym, jakie typy czynności można utworzyć dla reguły, decyduje zdarzenie wyzwalające reguły procesu Workflow.
WSKAZÓWKĄ: Można utworzyć kopię istniejącej czynności reguły procesu Workflow, klikając na łączu "Kopiuj" danej czynności.
- 4** Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" wprowadzić nazwę czynności.
- 5** Aby uaktywnić czynność, należy zaznaczyć pole wyboru "Aktywne".
- 6** Jeśli aplikacja Oracle CRM On Demand po zakończeniu okresu oczekiwania nie ma powtórnie oceniać warunków reguły, należy usunąć zaznaczenie pola wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły".
UWAGA: Więcej informacji o polu wyboru "Po zakończeniu oczekiwania poddaj ponownej ocenie warunki reguły" znajduje się pod hasłem [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348).
- 7** Okres oczekiwania można zdefiniować, używając jednej z następujących opcji:
 - Wybrać opcję "Okres", a następnie podać okres opóźnienia w latach, miesiącach, dniach, godzinach i minutach, jak następuje:
 - W polu "Lata" podać dodatnią liczbę całkowitą z zakresu od 0 (zero) do 5.
 - W polu "Miesiące" podać dodatnią liczbę całkowitą z zakresu od 0 (zero) do 12.
 - W polu "Dni" podać dodatnią liczbę całkowitą z zakresu od 0 (zero) do 200.
 - W polu "Godziny" podać dodatnią liczbę całkowitą z zakresu od 0 (zero) do 200.
 - W polu "Minuty" podać dodatnią liczbę całkowitą z zakresu od 0 (zero) do 59.

Nie można podać wartości ujemnej ani liczby niecałkowitej, takiej jak 1,5.

- Wybrać opcję "Wyrażenie okresu", kliknąć na ikonie *fx* obok pola i użyć konstruktora wyrażeń do utworzenia wyrażenia obliczającego okres opóźnienia.

Można użyć funkcji "Duration" (czas trwania) w konstruktorze wyrażeń w celu obliczenia okresu w dniach lub w ułamkach dni. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Czas trwania](#) (na stronie 1661).

Wartość wyrażenia musi być liczbą. Poniżej podano przykłady poprawnych wyrażeń służących do obliczania okresu opóźnienia:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Maksymalny obsługiwany czas trwania to 'O5L12M200DCz200G59M', tzn. 5 lat, 12 miesięcy, 200 dni, 200 godzin i 59 minut.

UWAGA: Jeśli obliczony okres oczekiwania jest ujemny, wartość okresu oczekiwania jest ustawiana na zero i czynność oczekiwania zostaje natychmiast zakończona. Wszystkie pozostałe czynności reguły procesu Workflow zostają wykonane bez opóźnienia.

- Wybrać opcję "Czas", kliknąć na ikonie kalendarza i wybrać końcową datę i godzinę opóźnienia.

Należy wybrać godzinę zależnie od strefy czasowej określonej w ustawieniach osobistych użytkownika.

- Wybrać opcję "Wyrażenie godziny", kliknąć na ikonie *fx* obok pola i użyć Konstruktora wyrażeń do utworzenia wyrażenia obliczającego końcową datę i godzinę opóźnienia.

Można użyć funkcji "Duration" (czas trwania) w konstruktorze wyrażeń w celu obliczenia okresu w dniach lub w ułamkach dni. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Czas trwania](#) (na stronie 1661).

Wartość wyrażenia musi być równa dacie i godzinie. Poniżej podano przykłady poprawnych wyrażeń służących do obliczania końcowej daty i godziny opóźnienia:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

UWAGA: Jeśli obliczona końcowa data i godzina już upłynęły, wartość okresu oczekiwania dla czynności jest ustawiana na 0 (zero) i czynność oczekiwania zostaje natychmiast zakończona. Wszystkie pozostałe czynności reguły procesu Workflow zostają wykonane bez opóźnienia.

Jeśli wartość wyrażenia nie jest równa poprawnej dacie i godzinie, czynność oczekiwania zostaje natychmiast zakończona. Wszystkie pozostałe czynności reguły procesu Workflow zostają wykonane bez opóźnienia.

Jeśli wartość wyrażenia jest równa dacie i godzinie następującej później niż 5 lat, 12 miesięcy, 200 dni, 200 godzin i 59 minut (jest to maksymalny obsługiwany okres opóźnienia) po dacie i godzinie początkowej, końcowa data i godzina jest obliczana jako suma daty i godziny początkowej oraz maksymalnego obsługiwanego okresu oczekiwania.

8 Zapisać czynność.

Procedury tworzenia innych typów czynności procesu Workflow opisano szczegółowo w następujących tematach:

- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow - informacje](#) (na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie - informacje](#) (zob. "[Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#)" na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow

Jeśli dla reguły procesu Workflow występuje więcej niż jedna czynność, to czynności będą wykonywane w kolejności ustalonej w regule procesu Workflow, zaczynając od czynności o numerze 1. Następną czynność jest uruchamiana dopiero wtedy, gdy poprzedzająca ją czynność zostanie ukończona. Kolejność czynności można zmienić.

Jak zmienić kolejność czynności reguły procesu Workflow

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3 Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, dla której będzie zmieniana kolejność czynności:

Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).

- 4 Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" (w regule).
- 5 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Edycja kolejności" (na pasku "Czynności").
- 6 Na stronie "Edycja kolejności czynności" zmienić kolejność czynności, posługując się strzałkami kierunkowymi.
UWAGA: Jeśli reguła zawiera czynność "Aktualizacja pola po okresie oczekiwania", czynność ta musi być poprzedzona w regule przynajmniej jedną czynnością oczekiwania.
- 7 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać dokonane zmiany.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Przydział rejestru](#) (na stronie 1355)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zdarzenia integracji](#) (na stronie 1357)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania](#) (na stronie 1359)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Wysyłanie wiadomości e-mail](#) (na stronie 1365)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja pola po okresie oczekiwania](#) (na stronie 1368)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Aktualizacja wartości](#) (na stronie 1370)
- [Tworzenie czynności procesu Workflow: Oczekiwanie](#) (na stronie 1372)

Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow

Gdy jest tworzona reguła procesu Workflow, jest do niej automatycznie przypisywany następny nieużywany numer dla reguł opartych na tym samym typie rekordu i tym samym zdarzeniu wyzwalającym. Numer porządkowy decyduje o kolejności, w jakiej Oracle CRM On Demand wywołuje reguły oparte na tym samym typie rekordu i tym samym zdarzeniu wyzwalającym. Kolejność reguł procesu Workflow można zmieniać.

Jeśli na przykład zostanie utworzona reguła procesu Workflow oparta na typie rekordów "Podmiot" i związana ze zdarzeniem wyzwalającym "Przed skasowaniem rekordu", a już dwie reguły procesu Workflow mają przypisany ten sam typ rekordu i to samo zdarzenie wyzwalające, to nowej regule zostanie przypisany numer 3. Numer ten można później zmienić, tak aby np. nowa reguła była pierwszą wywoływaną dla określonego typu rekordu i zdarzenia wyzwalającego.

W następującej procedurze przedstawiono, jak zmienić kolejność reguł procesu Workflow.

Jak zmienić kolejność reguł procesu Workflow

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3 Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, której kolejność będzie zmieniana, po czym kliknąć na nazwie stanowiącej łącze.
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 4 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" nacisnąć przycisk "Edycja kolejności".
- 5 Na stronie "Edycja kolejności w procesie Workflow" zmienić kolejność reguły, klikając na strzałkach.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Jeśli reguła procesu Workflow zostanie skasowana, automatycznie nastąpi zmiana kolejności reguł opartych na tym samym typie rekordu i tym samym zdarzeniu wyzwalającym. Jeśli reguła jednak procesu Workflow zostanie dezaktywowana, nie ulegnie zmianie jej kolejność na liście reguł opartych na tym samym typie rekordu i tym samym zdarzeniu wyzwalającym (lecz reguła nie będzie wywoływana).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)

Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow

Dezaktywowanie reguły procesu Workflow, kiedy dla reguły istnieje oczekująca instancja czynności oczekiwania, powoduje, że gdy okres oczekiwania instancji dobiega końca, nie są wykonywane pozostałe czynności z reguły procesu Workflow ani nie są uruchamiane żadne kolejne reguły procesu Workflow z sekwencji reguł dotyczących tego typu rekordów.

Dezaktywowanie czynności oczekiwania reguły procesu Workflow, kiedy instancja czynności oczekiwania jest w stanie oczekiwania, powoduje, że gdy okres oczekiwania instancji dobiega końca, nie są wykonywane pozostałe czynności z reguły procesu Workflow ani nie są uruchamiane żadne kolejne reguły procesu Workflow z sekwencji reguł dotyczących tego typu rekordów.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dezaktywowania reguły procesu Workflow.

Jak dezaktywować regułę procesu Workflow

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3 Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, która ma być dezaktywowana.
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 4 W menu poziomu rekordu dla reguły wybrać opcję "Edycja".
- 5 Na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" usunąć zaznaczenie pola wyboru "Aktywne".
- 6 Zapisać dokonane zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dezaktywowania czynności reguły procesu Workflow.

Jak dezaktywować czynność reguły procesu Workflow

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3 Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, w której ma zostać skasowana czynność.
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 4 Kliknąć na łączy "Nazwa procesu Workflow" danej reguły.
- 5 W sekcji "Czynności" na stronie "Szczegóły reguły procesu Workflow" przejść do czynności, która ma być skasowana.
- 6 W menu poziomu rekordu dla czynności wybrać opcję "Edycja".
- 7 Na stronie "Edycja czynności procesu Workflow" usunąć zaznaczenie pola wyboru "Aktywne".
UWAGA: Jeśli w regule istnieje czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania, musi ona być poprzedzona przez przynajmniej jedną aktywną czynność oczekiwania w tej regule. W przypadku podjęcia próby dezaktywowania czynności oczekiwania, gdy czynności aktualizacji pola po okresie oczekiwania nie poprzedza inna czynność oczekiwania, aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwoli na dezaktywowanie czynności oczekiwania.
- 8 Zapisać dokonane zmiany.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1376)
- [Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1379)

Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow

Skasowanie reguły procesu Workflow powoduje również skasowanie wszystkich czynności związanych z regułą. Automatycznej aktualizacji ulegają ponadto numery kolejne pozostałych reguł dotyczących odpowiednich typów rekordów, tak aby usunąć luki w sekwencji numerów.

Skasowanie reguły procesu Workflow, kiedy dla reguły istnieje oczekująca instancja czynności oczekiwania, powoduje, że gdy okres oczekiwania instancji dobiega końca, nie są wykonywane pozostałe czynności z reguły procesu Workflow ani nie są uruchamiane żadne kolejne reguły procesy Workflow z sekwencji reguł dotyczących tego typu rekordów.

Skasowanie czynności z reguły procesu Workflow powoduje, że odpowiedniej aktualizacji ulegają numery kolejne pozostałych czynności w regule, tak aby usunąć luki w sekwencji numerów.

Skasowanie czynności oczekiwania reguły procesu Workflow, kiedy instancja czynności oczekiwania jest w stanie oczekiwania, powoduje, że gdy okres oczekiwania instancji dobiega końca, nie są wykonywane pozostałe czynności z reguły procesu Workflow ani nie są uruchamiane żadne kolejne reguły procesu Workflow z sekwencji reguł dotyczących tego typu rekordów.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kasowania reguły procesu Workflow.

Jak kasować regułę procesu Workflow

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3 Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, która ma być skasowana.
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 4 Wybrać polecenie "Kasuj" z dotyczącego reguły menu na poziomie rekordu.
- 5 Potwierdzić decyzję o skasowaniu reguły.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kasowania czynności reguły procesu Workflow.

Jak skasować czynność procesu Workflow

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Konfigurowanie procesu Workflow".
- 3** Na stronie "Lista reguł procesu Workflow" przejść do reguły, w której ma zostać skasowana czynność.
Informacje o wyszukiwaniu reguł procesu Workflow na stronie listy są dostępne pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 80).
- 4** Kliknąć na łączu "Nazwa procesu Workflow" danej reguły.
- 5** W sekcji "Czynności" na stronie szczegółów reguły procesu Workflow przejść do czynności, która ma być skasowana.
- 6** Wybrać polecenie "Kasuj" z dotyczącego czynności menu na poziomie rekordu.
UWAGA: Jeśli w regule istnieje czynność aktualizacji pola po okresie oczekiwania, musi ona być poprzedzona przez przynajmniej jedną aktywną czynność oczekiwania w tej regule. W przypadku podjęcia próby skasowania czynności oczekiwania, gdy czynności aktualizacji pola po okresie oczekiwania nie poprzedza inna czynność oczekiwania, aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwoli na skasowanie czynności oczekiwania.
- 7** Potwierdzić decyzję o skasowaniu reguły.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące procesów Workflow są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340)
- [Czynności procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Czynności procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1347)
- [Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe](#) (na stronie 1348)
- [Tworzenie reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1350)
- [Zmienianie kolejności czynności reguły procesu Workflow](#) (na stronie 1375)
- [Zmienianie kolejności reguł procesu Workflow](#) (na stronie 1376)
- [Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow](#) (na stronie 1377)

Monitor procesów Workflow

Za pomocą monitora procesów Workflow można przeglądać oczekujące instancje czynności oczekiwania procesu Workflow oraz instancje czynności procesu Workflow, które zatrzymały się niespodziewanie po zakończeniu okresu oczekiwania w przypadku czynności oczekiwania. Na stronie monitora procesów Workflow wyświetlane są dwie listy:

- Lista oczekujących instancji
- Lista błędnych instancji

Oczekujące instancje

Z poziomu monitora procesów Workflow można wyświetlać szczegóły oczekujących instancji oraz szczegóły czynności procesów Workflow. Jeśli na przykład instancja czynności oczekiwania procesu Workflow oczekuje dłużej, niż użytkownik się tego spodziewa, może on użyć monitora procesów Workflow, aby sprawdzić tę instancję oraz obejrzeć konfigurację czynności procesu Workflow, a także, w razie konieczności, usunąć tę instancję.

UWAGA: Skasowanie oczekującej instancji czynności oczekiwania powoduje, że nie są realizowane żadne z pozostałych czynności reguły procesu Workflow.

Użytkownik może na przykład skonfigurować regułę procesu Workflow z następującą zaplanowaną kolejnością czynności:

- 1 Czynność oczekiwania trwająca 24 godziny
- 2 Czynność wysłania wiadomości e-mail
- 3 Czynność oczekiwania trwająca 48 godzin
- 4 Czynność wysłania wiadomości e-mail
- 5 Czynność utworzenia zadania

Jeśli czynności są poprawnie skonfigurowane, pierwsza w kolejności czynność oczekiwania, czynność 1, pozostaje w stanie oczekiwania przez 24 godziny. Kiedy kończy się okres oczekiwania, wykonywana jest czynność wysłania wiadomości e-mail (czynność 2). Druga czynność oczekiwania (czynność 3 reguły procesu Workflow) jest następna w kolejności. Pozostaje ona w stanie oczekiwania przez 48 godzin. Kiedy kończy się okres oczekiwania, wykonywana jest czynność wysłania wiadomości e-mail (czynność 4) oraz czynność utworzenia zadania (czynność 5).

Jeżeli jednak okres oczekiwania dla czynności 3 został niepoprawnie ustawiony na 48 dni zamiast na 48 godzin, czynność ta pozostanie w stanie oczekiwania, dopóki nie minie 48 dni. Czynność będzie widoczna na liście oczekujących czynności monitora procesów Workflow i użytkownik może wyświetlić szczegóły czynności, aby sprawdzić, czy okres oczekiwania został zdefiniowany poprawnie. Może on wtedy usunąć instancję czynności oczekiwania.

Skasowanie instancji czynności oczekiwania spowoduje, że instancja reguły procesu Workflow zostanie zakończona i nie będą realizowane żadne z pozostałych czynności tej instancji. W poprzednim przykładzie:

- Jeśli użytkownik usunie czynność 1 będącą w stanie oczekiwania, czynności 2, 3, 4 i 5 nie zostaną wykonane.
- Jeśli użytkownik usunie czynność 3 będącą w stanie oczekiwania, czynności 4 i 5 nie zostaną wykonane.

UWAGA: Czynności oczekiwania to jedyny typ czynności procesu Workflow, który jest wstrzymywany w stanie oczekiwania.

Błędne instancje

Za pomocą monitora procesów Workflow można też przeglądać szczegóły niektórych instancji procesu Workflow, które zakończyły się niepowodzeniem. Zakończone niepowodzeniem instancje czynności procesu Workflow zapisywane są w monitorze procesu Workflow tylko wtedy, gdy czynność kończy się niepowodzeniem po zakończeniu okresu oczekiwania w przypadku czynności oczekiwania reguły procesu Workflow. We wszystkich innych przypadkach, gdy instancja procesu Workflow kończy się niepowodzeniem, fakt ten jest natychmiast zgłaszany użytkownikowi, którego czynności wywołały regułę procesu Workflow (niepowodzenie jest zgłaszane w postaci komunikatu o błędzie wyświetlanego na ekranie monitora lub zapisywane w pliku dziennika, jeśli reguła procesu Workflow została wywołana przez usługę internetową lub operację importowania).

Użytkownik może na przykład skonfigurować regułę procesu Workflow z następującą kolejnością czynności:

- 1 Czynność wysłania wiadomości e-mail
- 2 Czynność utworzenia zadania
- 3 Czynność oczekiwania
- 4 Czynność wysłania wiadomości e-mail

Jeśli czynność 1 lub czynność 2 zakończy się z powodu błędu, niepowodzenie zgłaszane jest w postaci komunikatu o błędzie wyświetlanego na ekranie lub zapisywanego w pliku dziennika. Jeśli czynność 3 zakończy się błędem przed rozpoczęciem okresu oczekiwania, niepowodzenie także zgłaszane jest w postaci komunikatu o błędzie wyświetlanego na ekranie lub zapisywanego w pliku dziennika. Jeśli czynność 3 zakończy się niepowodzeniem po zakończeniu okresu oczekiwania lub jeśli czynność 4 zakończy się niepowodzeniem, niepowodzenie czynności zapisywane jest w monitorze procesów Workflow. Komunikat o błędzie jest także zapisywany w pliku dziennika, jeśli reguła procesu Workflow została wywołana przez usługę internetową lub operację importu, ale żaden komunikat nie jest wyświetlany na ekranie w sytuacji, kiedy reguła ta została wywołana przez czynność użytkownika.

Szczegóły instancji czynności procesu Workflow, które zakończyły się niepowodzeniem po zakończeniu okresu oczekiwania w przypadku czynności oczekiwania, są zachowywane na liście błędnych instancji monitora procesów Workflow przez trzy miesiące lub do chwili usunięcia ich przez użytkownika, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Użytkownik może wyświetlać szczegóły zakończonych instancji oraz szczegóły czynności procesu Workflow.

Więcej informacji o korzystaniu z monitora procesów Workflow można znaleźć w następujących tematach:

- [Wyświetlanie instancji procesu Workflow](#) (na stronie 1383)
- [Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow](#) (na stronie 1385)
- [Pola instancji procesu Workflow](#) (zob. "Pola wystąpienia procesu Workflow" na stronie 1386)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące reguł procesów Workflow znajdują się w temacie:

- [Konfigurowanie procesu Workflow](#) (na stronie 1339)

Wyświetlanie instancji procesu Workflow

Za pomocą monitora procesów Workflow można wyświetlać instancje czynności oczekiwania procesów Workflow w stanie oczekiwania i, w razie konieczności, można usunąć oczekującą czynność, aby zakończyć instancję reguły procesu Workflow.

Użytkownik może także wyświetlać informacje o instancjach czynności procesu Workflow, które zakończyły się niespodziewanie po zakończeniu okresu oczekiwania w przypadku czynności oczekiwania. Informacje na temat tego, jakie informacje są zapisywane i wyświetlane w monitorze procesów Workflow, znajdują się pod hasłami [Monitor procesów Workflow](#) (na stronie 1380) i [Pola instancji procesu Workflow](#) (zob. "[Pola wystąpienia procesu Workflow](#)" na stronie 1386).

Przed rozpoczęciem: Aby możliwe było korzystanie z monitora procesu Workflow, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami dotyczącymi danych - zarządzanie regułami procesów Workflow".

W poniższej procedurze opisano sposób wyświetlania instancji procesu Workflow pozostających w stanie oczekiwania lub zakończonych błędem.

Jak wyświetlić instancje procesów Workflow pozostające w stanie oczekiwania lub zakończone błędem

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Monitor procesów Workflow".
- 3 Jeśli na stronie "Monitor procesów Workflow" żądana instancja nie jest wyświetlana na liście oczekujących instancji ani na liście błędnych instancji, należy przy danej liście nacisnąć przycisk "Pokaż wszystkie".
- 4 Na stronie "Lista oczekujących instancji" lub na stronie "Lista błędnych instancji" w następujący sposób przefiltrować listę w celu odszukania żądanej instancji:
 - a Kliknąć na jednej z liter na pasku "Alfa", aby wyświetlić tylko te instancje, dla których nazwa procesu Workflow zaczyna się daną literą.
 - b Wprowadzić znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby wyszukać instancje, dla których nazwa procesu Workflow zaczyna się od tych znaków.
 - c Kliknąć na nagłówku kolumny, aby posortować rekordy według wartości w tej kolumnie. Strzałka obok nagłówka kolumny wskazuje, według której kolumny przeprowadzono sortowanie i czy porządek sortowania jest rosnący czy malejący. Domyślnie rekordy są przeszukiwane przy użyciu skrajnej lewej kolumny jako klucza wyszukiwania.
- 5 Aby wyświetlić szczegóły instancji, kliknąć na łączu "ID instancji".
- 6 Aby wyświetlić szczegóły czynności procesu Workflow, której instancją jest rekord, kliknąć na łączu "Czynność procesu Workflow".

Tworzenie list oczekujących instancji procesu Workflow

Użytkownik może tworzyć listy oczekujących instancji procesów Workflow na podstawie zdefiniowanych przez siebie filtrów.

UWAGA: Nie można tworzyć list filtrowanych błędnych instancji (tzn. takich, które zostały niespodziewanie zakończone z powodu błędu).

W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia list oczekujących instancji procesów Workflow opartych na filtrach zdefiniowanych przez użytkownika.

Jak utworzyć listę filtrowaną oczekujących instancji procesów Workflow

- Na stronie listy oczekujących instancji procesów Workflow wybrać "Menu" na pasku tytułu, a następnie polecenie "Utwórz nową listę".

Więcej informacji o tworzeniu i uszczegóławianiu list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 75).

W poniższej procedurze przedstawiono sposób zarządzania listą filtrowaną oczekujących instancji procesów Workflow.

Jak zarządzać listami oczekujących instancji procesów Workflow

- Na stronie listy oczekujących instancji procesów Workflow wybrać "Menu" na pasku tytułu, a następnie stronę "Zarządzanie listami".

Więcej informacji o zarządzaniu listami znajduje się pod hasłem [Strona "Zarządzanie listami"](#) (na stronie 81).

W poniższej procedurze przedstawiono sposób wyświetlania listy filtrowanej oczekujących instancji procesów Workflow.

Jak wyświetlić szczegóły filtra listy oczekujących instancji procesów Workflow

- Na stronie "Lista oczekujących instancji" wybrać "Menu" na pasku tytułu, a następnie opcję "Pokaż filtr list".

Więcej informacji o filtrach list znajduje się pod hasłem [Strona "Wyświetlanie listy"](#) (zob. "[Strona "Lista widoków"](#)" na stronie 82).

Więcej informacji o korzystaniu z monitora procesów Workflow jest dostępnych pod następującymi hasłami:

- [Monitor procesów Workflow](#) (na stronie 1380)
- [Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow](#) (na stronie 1385)
- [Pola instancji procesu Workflow](#) (zob. "[Pola wystąpienia procesu Workflow](#)" na stronie 1386)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące reguł procesów Workflow znajdują się w temacie:

- [Konfigurowanie procesu Workflow](#) (na stronie 1339)

Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow

Wystąpienia działań procesu Workflow można kasować z poziomu monitora procesów Workflow pojedynczo. Można również kasować wiele oczekujących wystąpień jednocześnie. W tym celu należy utworzyć listę filtrowaną wystąpień i skorzystać z funkcji kasowania wsadowego. Funkcja kasowania wsadowego nie jest dostępna w przypadku wystąpień błędnych.

Błędne wystąpienia procesu Workflow są przechowywane na liście błędnych wystąpień w monitorze procesów Workflow przez trzy miesiące lub do momentu ich skasowania przez użytkownika.

Informacje o danych rejestrowanych i wyświetlanych przez monitor procesów Workflow znajdują się pod hasłami [Monitor procesów Workflow](#) (na stronie 1380) oraz [Pola wystąpienia procesu Workflow](#) (na stronie 1386).

UWAGA: Skasowanie oczekującej instancji czynności oczekiwania z poziomu monitora procesów Workflow powoduje, że wystąpienie reguły procesu Workflow zostaje zakończone i nie są realizowane żadne z pozostałych czynności reguły procesu Workflow.

Przed rozpoczęciem: Aby możliwe było korzystanie z monitora procesu Workflow, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie regułami dotyczącymi danych - zarządzanie regułami procesów Workflow".

Poniższa procedura opisuje sposób kasowania wystąpienia z poziomu monitora procesów Workflow.

Jak skasować wystąpienie z poziomu monitora procesów Workflow

- 1 Jeśli na stronie "Monitor procesów Workflow" żądane wystąpienie nie jest wyświetlane na liście błędnych wystąpień ani na liście oczekujących wystąpień, należy przy danej liście nacisnąć przycisk "Pokaż wszystkie".
- 2 Na stronie "Lista błędnych wystąpień" lub na stronie "Lista oczekujących wystąpień" w następujący sposób przefiltrować listę w celu odszukania żadanego wystąpienia:
 - a Kliknąć na jednej z liter na pasku "Alfa", aby wyświetlić tylko te wystąpienia dla których nazwa procesu Workflow zaczyna się daną literą.
 - b Wprowadzić znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby wyszukać instancje, dla których nazwa procesu Workflow zaczyna się od tych znaków.
 - c Kliknąć na nagłówku kolumny, aby posortować rekordy według wartości w tej kolumnie. Strzałka obok nagłówka kolumny wskazuje, według której kolumny przeprowadzono sortowanie i czy porządek sortowania jest rosnący czy malejący. Domyślnie rekordy są przeszukiwane przy użyciu skrajnej lewej kolumny jako klucza wyszukiwania.
- 3 Nacisnąć przycisk "Kasuj" przy wystąpieniu, które ma zostać skasowane.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kasowania listy oczekujących wystąpień z poziomu monitora procesów Workflow.

Jak skasować listę oczekujących wystąpień

- 1 Utworzyć listę oczekujących wystąpień, które mają być skasowane, jeśli lista taka nie została jeszcze utworzona.

Więcej informacji znajduje się pod hasłem "Przeglądanie oczekujących i błędnych wystąpień procesu Workflow".

- 2 Na stronie "Lista oczekujących wystąpień" nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać pozycję "Kasowanie wsadowe".
- 3 Nacisnąć przycisk OK, aby potwierdzić i kontynuować.
- 4 Na stronie "Kolejka kasowania wsadowego" nacisnąć przycisk "Kontynuuj" w sekcji "Aktywne zlecenia".

UWAGA: Jeśli przycisk "Kontynuuj" nie zostanie naciśnięty, rekordy nie zostaną skasowane.

WSKAZÓWKA: Do strony "Kolejka kasowania wsadowego" można powrócić w dowolnym momencie, klikając na łączu "Administracja", a następnie naciskając przycisk "Kolejka kasowania wsadowego" na stronie startowej "Administrowanie".

- 5 Aby przejrzeć plik dziennika dotyczący operacji kasowania, nacisnąć przycisk "Dziennik" w sekcji "Przetworzone zlecenia" na stronie "Kolejka kasowania wsadowego".

Więcej informacji o korzystaniu z monitora procesów Workflow jest dostępnych pod następującymi hasłami:

- [Monitorowanie procesu Workflow](#) (zob. "[Monitor procesów Workflow](#)" na stronie 1380)
- [Wyświetlanie instancji procesu Workflow](#) (na stronie 1383)
- [Pola wystąpienia procesu Workflow](#) (na stronie 1386)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące reguł procesów Workflow znajdują się w temacie:

- [Konfigurowanie procesu Workflow](#) (na stronie 1339)

Pola wystąpienia procesu Workflow

W poniższej tabeli zawarto opis pól wystąpień procesów Workflow o statusie "Oczekujące" lub "Błędne", które można przeglądać w monitorze procesów Workflow.

Pole	Opis
ID wystąpienia	Identyfikator wystąpienia procesu Workflow wygenerowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Nazwa procesu Workflow	Nazwa reguły procesu Workflow, w której konfigurowana jest czynność procesu Workflow.
Typ rekordu	Typ rekordu dla reguły procesu Workflow.
Zdarzenie wyzwajające	Zdarzenie, które powoduje wyzwolenie reguły procesu Workflow.
Czynność procesu Workflow	Nazwa czynności tego wystąpienia procesu Workflow.

Pole	Opis
Komunikat o błędzie	W przypadku wystąpienia procesu Workflow o statusie "Błędne" pole zawiera przyczynę przerwania czynności tego wystąpienia procesu Workflow.
Inicjator	Nazwa użytkownika będącego właścicielem czynności, która spowodowała wyzwolenie tego wystąpienia reguły procesu Workflow.
Zainicjowano	Data i godzina wyzwolenia tej instancji reguły procesu Workflow.
Wznowienie	W przypadku wystąpienia procesu Workflow o statusie "Oczekujące" pole zawiera datę i godzinę zakończenia okresu oczekiwania tego wystąpienia czynności procesu Workflow.
Zakończono	W przypadku wystąpienia procesu Workflow o statusie "Błędne" pole zawiera datę i godzinę przerwania czynności tego wystąpienia procesu Workflow.

Więcej informacji o korzystaniu z monitora procesów Workflow jest dostępnych pod następującymi hasłami:

- [Monitorowanie procesu Workflow](#) (zob. "[Monitor procesów Workflow](#)" na stronie 1380)
- [Wyświetlanie instancji procesu Workflow](#) (na stronie 1383)
- [Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow](#) (na stronie 1385)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące reguł procesów Workflow znajdują się w temacie:

- [Konfigurowanie procesu Workflow](#) (na stronie 1339)

Reguły dotyczące danych i przydział

Szczegółowe instrukcje opisujące procedury dotyczące konfiguracji reguł przydziału (automatyczny przydział rekordów), definicji prognoz, układów i odwzorowań przekształcania namiarów, metodologii sprzedaży i branż można znaleźć w następujących tematach:

- [Konfigurowanie reguł przydziału](#) (na stronie 1392)
- [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#) (na stronie 1399)
- [Tworzenie układów przekształcania namiaru](#) (na stronie 1400)
- [Konfigurowanie definicji prognoz](#) (na stronie 1403)
- [Aktualizowanie definicji prognozy](#) (na stronie 1409)
- [Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników](#) (na stronie 1411)

- [Dostosowywanie listy branż używanej w swojej firmie](#) (na stronie 1418)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Reguły przydziału — informacje podstawowe](#) (na stronie 1388)
- [Administrowanie przekształcaniem namiaru](#) (na stronie 1398)

Reguły przydziału — informacje podstawowe

Przed rozpoczęciem. Aby można było skonfigurować reguły przydziału, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Reguły dotyczące danych i przydział".

Reguły przydziału umożliwiają — na podstawie konfigurowanych reguł (zwanymi grupami reguł) — automatyczne przydzielanie namiaru, możliwości, zlecenia SR czy podmiotu do odpowiedniej osoby, zespołu i terytorium.

Jeśli w firmie została wybrana opcja przydziału grupowego, wszyscy członkowie grupy współużytkują rekordy przydzielone do któregośkolwiek z jej członków. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zarządzanie grupami](#) (na stronie 1331).

W zależności od struktury firmy i procesów biznesowych reguły przydziału mogą być stosunkowo proste. Na przykład:

- Namiały sprzedaży w poszczególnych regionach geograficznych są przydzielane regionalnemu kierownikowi ds. sprzedaży.
- Nowe zlecenia SR są przydzielane kierownikowi serwisu.

Używane reguły mogą być także bardziej złożone: Na przykład:

- Większość namiarów jest przydzielana na podstawie doświadczenia w zakresie produktu i na podstawie położenia geograficznego, lecz niektóre są przydzielane kierownikowi ds. telemarketingu.
- Większość zleceń SR jest przydzielanych na podstawie kategorii problemu, lecz wszystkie zlecenia związane z określonym produktem są przydzielane jednej osobie.

W poniższej tabeli pokazano, jak można przydzielać typy rekordów:

Ten typ rekordu	Ma następujące opcje przydziału
Podmioty	Rekordy można przydzielać do pracownika lub do terytorium. Ponadto można określić zespoły współdzielące własność nowo przydzielonych podmiotów.
Namiany	Można przydzielać rekordy do pracownika.
Możliwości	Rekordy można przydzielać do pracownika lub do terytorium. Ponadto można określić zespoły współdzielące własność nowo przydzielonych możliwości.
Zlecenia SR	Można przydzielać rekordy do pracownika.

Reguły przydziału, zawarte w aktywnej grupie reguł, są obliczane, gdy w odniesieniu do danego typu rekordów wystąpi następujący warunek:

- Dla namiarów: Zostanie zaznaczone pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".

- Dla zleceń SR:
 - Zostanie utworzone zlecenie SR bez właściciela albo właściciel zostanie usunięty z tego rekordu (tj. pole "Właściciel" jest puste).
 - Zostanie zaznaczone pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".
- Dla podmiotów: Zostanie zaznaczone pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".
- Dla możliwości: Zostanie zaznaczone pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".

UWAGA: Po przydzieleniu namiaru lub zlecenia SR do właściciela, do nowego właściciela jest wysyłana wiadomość e-mail. Dla zleceń SR można wyłączyć powiadamianie e-mail na podstawie reguł, usuwając na stronie "Zlecenia SR - edycja reguł przydziału" zaznaczenie pola wyboru "Wyślij powiadomienie e-mailowe". W tym celu należy kliknąć na łączu "Administracja", nacisnąć przycisk "Reguły dotyczące danych i przydział" i przycisk "Reguły przydziału zlecenia SR", kliknąć na łączu grupy reguł, następnie kliknąć na łączu "Edytuj" danej reguły.

Śledzenie procesu zmiany przydziału

Są dostępne trzy pola, które pomagają śledzić proces zmiany przydziału właściciela lub uruchamiać analizy w celu ustalenia, ile czasu zajmuje ten proces. Pola te można dodawać do układów stron podmiotów, możliwości, namiarów i zleceń SR. Oto te pola:

- Status przydziału

Status może mieć wartość "Umieszczone w kolejce" (rekord czeka w kolejce na przetworzenie przez menedżera przydziałów) lub "Przetwarzanie" (rekord jest w danej chwili przetwarzany przez menedżera przydziałów) bądź być pusty (rekord nie czeka w kolejce ani nie jest przetwarzany).
- Ostatni przydział - data przesłania

Jeśli rekord czeka w kolejce na przetworzenie lub jest w danej chwili przetwarzany przez menedżera przydziałów, to pole pokazuje datę i godzinę zapisania rekordu z zaznaczonym polem wyboru "Zmiana przydziału właściciela". Jednak w przypadku rekordu zlecenia SR pokazuje ono datę i godzinę zapisania rekordu z pustym polem "Właściciel".
- Ostatni przydział - data ukończenia

Jeśli przydział rekordu nigdy nie był zmieniany, to pole jest puste; w przeciwnym wypadku pokazuje ono datę i godzinę ostatniej zmiany przydziału rekordu.

Więcej informacji o dodawaniu pól do układów stron jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie statycznych układów stron](#) (zob. "[Dostosowywanie układów stron statycznych](#)" na stronie 1168).

Uaktywnianie grup reguł

Użytkownik może utworzyć wiele grup reguł przydziału, ale dla każdego typu rekordu w danej chwili może być aktywna tylko jedna grupa reguł.

OSTRZEŻENIE: Grupa reguł oznaczona jako *aktywna* przy ostatnim publikowaniu reguł nie przestaje być aktywna do czasu ich ponownego opublikowania. Przy następnym publikowaniu reguł grupa reguł oznaczona ostatnio jako *aktywna* staje się aktywna. Oznaczając grupę jako aktywną, nie należy kasować poprzedniej aktywnej grupy reguł, dopóki reguły nie zostaną opublikowane.

WSKAZÓWKA: Grupy reguł mogą pełnić rolę źródła informacji historycznych o namiarach. Zamiast usuwać grupy reguł można je oznaczać jako nieaktywne.

Przydziały grupowe — informacje podstawowe

Jeśli firma przydziela rekordy do całych grup, a nie pojedynczych pracowników, administrator firmy musi:

- 1 zaznaczyć pole "Domyślny przydział grup" na stronie profilu firmy (zob. [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#) (na stronie 1097));
- 2 skonfigurować grupy przed uaktywnieniem reguł przydziału (zob. [Konfigurowanie grup](#) (na stronie 1334));
- 3 w ramach procedury przydziału wybrać jednego z członków grupy jako właściciela podmiotów lub możliwości.

UWAGA: Funkcja obsługi grup nie jest obsługiwana w przypadku rekordów namiaru lub zlecenia SR.

Jeśli rekord jest przydzielony do właściciela w grupie:

- W polu "Właściciel" są wyświetlane informacje o właścicielu.
- Pole "Grupa główna" na stronach edycji i szczegółów rekordu (o ile administrator firmy dodał to pole do układu) zawiera nazwę grupy, do której należy właściciel.
- Rekord pojawia się w obszarach aplikacji, w których normalnie są wyświetlane rekordy danego pracownika, takich jak strony startowe i listy rekordów.

Na ogół wszyscy członkowie grupy mają pełny dostęp do rekordu, chociaż poziomy dostępu można dostosowywać w celu ograniczenia dostępu niektórych użytkowników.

Scenariusz przydzielania namiarów

Poniżej przedstawiono przykład typowych reguł biznesowych służących do przydzielania namiarów. Aby skonfigurować reguły, które automatycznie przydzielają namiary firmy, administrator wykonuje następujące czynności:

- 1 Określa reguły biznesowe służące do przydzielania namiarów do osób.
Na przykład w przypadku podmiotów w Stanach Zjednoczonych wiele terytoriów sprzedaży jest przydzielanych według stanów, ale w niektórych stanach o przydziale terytoriów decyduje zainteresowanie produktami. Ponadto podmiot XYZ jest zawsze przydzielany do określonego kierownika ds. sprzedaży, niezależnie od stanu namiaru i jego zainteresowania produktami.
- 2 Tworzy listę wszystkich scenariuszy przydziału niezbędnych do określenia reguł biznesowych:
 - **Podmiot (firma): XYZ.** Przydział do kierownika ds. sprzedaży A.
 - **Adres główny — stan: CA, NV, OR, WA.** Przydział do kierownika ds. sprzedaży B.
 - **Adres główny — stan: OH, IN, MI, NY, KY.** Przydział do kierownika ds. sprzedaży C.
 - **Namiar jest zainteresowany produktem ABC (we wszystkich stanach z wyjątkiem już wymienionych i z wyjątkiem firmy XYZ).** Przydział do kierownika ds. sprzedaży D.
 - **Adres główny — stan nie jest podany.** Przydział do kierownika ds. sprzedaży E.

3 Ustawia scenariusze w kolejności, w jakiej mają być rozpatrywane.

Najpierw jest sprawdzane pole "Podmiot". Jeśli wartością jest XYZ, namiar zostaje przydzielony do kierownika ds. sprzedaży A, niezależnie od wszelkich innych warunków. Jeśli to kryterium nie jest spełnione, jest sprawdzane pole "Stan" adresu głównego. Jeśli wartością jest CA, NV, OR lub WA, namiar zostaje przydzielony do kierownika ds. sprzedaży B itd.

Najlepszą praktyką jest korzystanie z szablonu przydziału rekordów, który ułatwia planowanie scenariuszy przydziału oraz konfigurowanie reguł dających żądane wyniki.

Warunki kryteriów w regułach przydziału

W kryteriach reguł przydziału można używać następujących warunków:

- **Pomiędzy.** Dopasowuje regułę do rekordów, w których wartość w polu kryterium należy do zakresu pomiędzy dwiema wartościami określonymi w kryterium reguły. (W wynikach nie są uwzględniane rekordy, w których wartość w polu kryterium jest równa jednej z wartości określonych w regule). Do oddzielania wartości należy używać przecinka. Do określania zakresu wartości ani do oddzielania wartości nie można używać kreski (-).

Warunku "Pomiędzy" można używać tylko dla pól dat. Należy używać formatu daty MM/DD/RRRR.

- **Zawiera wszystkie wartości.** Dopasowuje regułę do rekordów, w których pole kryterium zawiera wartość określoną w kryterium reguły. Na przykład po wprowadzeniu wartości kryterium *kwal* reguła jest dopasowywana do rekordów, w których w polu kryterium znajduje się wartość zawierająca napis *kwal*, taka jak "kwalifikowanie" lub "zakwalifikowany".

Warunku "Zawiera wszystkie wartości" nie można używać dla pól dat i liczb.

- **Zawiera dokładną wartość pola.** Dopasowuje regułę do rekordów, w których pole kryterium zawiera całą wartość napisową w wartości pola kryterium, bez żadnych dodatkowych znaków. Na przykład wartość kryterium *Zamknięte* dopasowuje regułę do rekordów, w których pole kryterium zawiera wartość "Zamknięte", ale nie "Zamknięte/Uzyskane".

Warunku "Zawiera dokładną wartość pola" nie można używać dla pól dat i liczb.

- **Nie zawiera żadnej z wartości.** Dopasowuje regułę do rekordów, w których pole kryterium zawiera dowolne wartości nierówne wartości kryterium reguły.

Warunku "Nie zawiera żadnej z wartości" nie można używać dla pól dat i liczb.

- **Mniejsze niż lub równe.** Dopasowuje regułę do rekordów, w których wartość w polu kryterium jest mniejsza niż wartość kryterium lub jej równa.

Warunku "Mniejsze niż lub równe" można używać tylko dla pól liczb i walut.

- **Większe niż lub równe.** Dopasowuje regułę do rekordów, w których wartość w polu kryterium jest większa niż wartość kryterium reguły lub jej równa.

Warunku "Większe niż lub równe" można używać tylko dla pól liczb i walut.

W odniesieniu do kryteriów reguły należy pamiętać, że:

- Reguła bez kryteriów zawsze rozstrzygana jest pomyślnie.
- Reguły są obliczane kolejno, a obliczanie dobiega końca z chwilą spełnienia kryteriów reguły.

Jeśli na przykład obliczanych jest dziesięć reguł, a kryteria reguły 6 zostają spełnione, reguły 7, 8, 9 i 10 są ignorowane (nie są obliczane). Podobnie dzieje się, gdy reguła 6 nie ma kryteriów — rozstrzygnięcie jest pomyślnie, a reguły 7, 8, 9 i 10 są ignorowane.

Szczegółowe instrukcje konfigurowania reguł przydziału są dostępne pod hasłem [Konfigurowanie reguł przydziału](#) (na stronie 1392).

Konfigurowanie reguł przydziału

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było konfigurować reguły przydziału, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Reguły dotyczące danych i przydział".
- Więcej informacji o projektowaniu reguł przydziału jest dostępnych pod hasłem [Reguły przydziału — informacje podstawowe](#) (na stronie 1388).

Przykład grupy reguł przydziału

Grupy reguł zawierają reguły, które z kolei zawierają kryteria. Składniki grupy reguł pokazano na poniższej ilustracji.

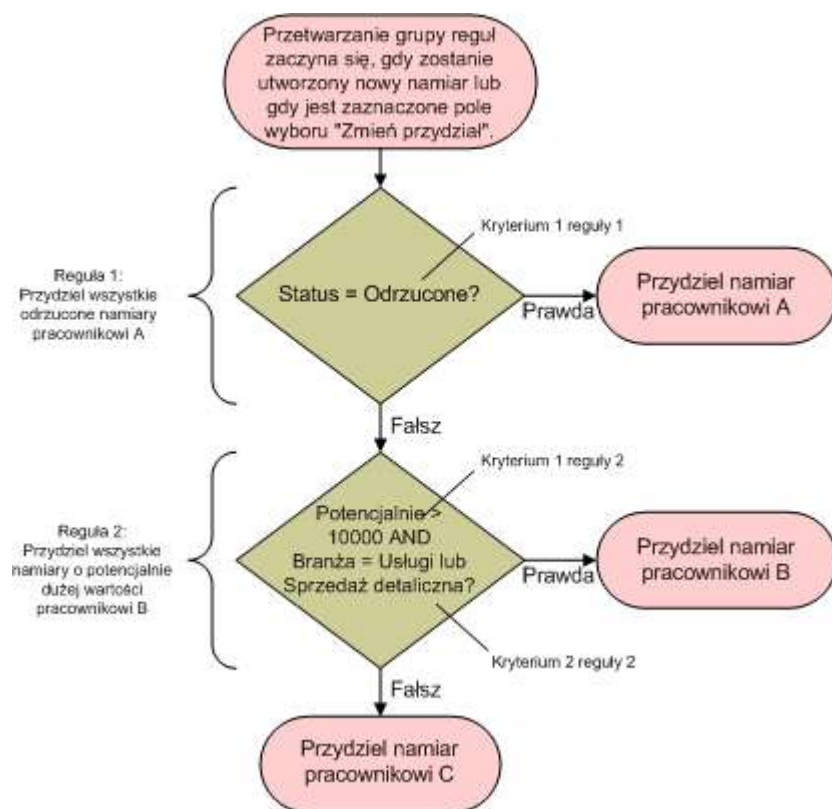


Figure 6: Jak jest obliczana grupa reguł przydziału namiaru

UWAGA: Aby przycisk "Odrzuć" na stronie szczegółów namiaru działał poprawnie, pierwsza reguła w grupie reguł musi przydzielać namiary odrzucone.

Jak skonfigurować reguły przydziału

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Reguły przydziału" kliknąć na łączu odpowiedniego typu rekordu.
Zostanie wyświetlona lista wszystkich grup reguł zdefiniowanych dotychczas dla firmy.
- 4 Utworzyć nową grupę reguł:
 - a Nacisnąć przycisk "Nowa grupa reguł".

- b** Wypełnić pola na stronie "Nowa/Edycja".

Pole	Opis
Nazwa grupy reguł	Unikatowa nazwa składająca się z maksymalnie 30 znaków.
Aktywna grupa reguł	W danym momencie może być aktywna tylko jedna grupa reguł. W przypadku określenia, że nowa grupa ma być aktywna, uprzednio uaktywniona grupa staje się nieaktywna.
Właściciel nieprzydzielonego	Pracownik dziedziczący rekordy, które nie są przydzielone przez żadną z reguł. Przykład: Pracownik C na ilustracji 1.
E-mail zwrotny	To pole wyświetlane jest tylko w przypadku grup zleceń obsługi i namiarów. Adres e-mail wyświetlany jest w polu "Od" wiadomości e-mail powiadamiających o przydziale wysyłanych do właścicieli namiarów i zleceń obsługi. UWAGA: W przypadku rekordów podmiotów i możliwości nie są wysyłane żadne powiadomienia e-mailowe.
Terytorium nieprzydzielonego podmiotu	Terytorium dziedziczące rekordy, które nie są przydzielone przez żadną z reguł. Pole to jest dostępne tylko w przypadku grup reguł podmiotów.
Terytorium nieprzydzielonej możliwości	Terytorium dziedziczące rekordy, które nie są przydzielone przez żadną z reguł. Pole to jest dostępne tylko w przypadku grup reguł możliwości.

- c** Zapisać rekord.

Ta czynność powoduje zapisanie nazwy nowej grupy reguł w ramach przygotowania do dodania reguł do grupy reguł.

- 5** Aby dodać regułę do grupy reguł:

- a** Na stronie szczegółów grupy reguł nacisnąć przycisk "Nowa" na pasku tytułu "Reguły".

- b** Wypełnić pola na stronie "Nowe/Edycja".

W kolumnie "Przykład" w poniższej tabeli pokazano, jak należy wypełnić pola dla reguły 2 na ilustracji 1.

Pole	Opis	Przykład
------	------	----------

Pole	Opis	Przykład
Nazwa reguły	Unikatowa nazwa.	Przydzielenie namiarów o wysokim potencjalne pod względem sprzedaży detalicznej lub usług
Kolejność	Kolejność oceniania reguł. W przypadku, gdy są spełnione kryteria jednej reguły, rekord zostaje przydzielony i następne reguły są ignorowane.	1
Przydziel do właściciela	Jeśli są spełnione kryteria reguły, rekord zostaje przydzielony do tego użytkownika. W przypadku przydziału rekordów podmiotów i możliwości do grupy użytkownik musi być członkiem grupy współużytkującej te rekordy.	Pracownik B
Przydziel do terytorium	Jeśli są spełnione kryteria reguły, rekord zostaje przydzielony do tego terytorium. Pole to jest dostępne tylko w przypadku reguł podmiotów i możliwości.	Region północno-wschodni
Uwzględnij powiązane osoby kontaktowe	Jeśli są spełnione kryteria reguły, osoby kontaktowe powiązane z danym podmiotem zostają przydzielone do określonego właściciela i terytorium podmiotu. Pole to jest dostępne tylko w przypadku reguł podmiotów.	Nie dotyczy
Uwzględnij powiązane możliwości	Jeśli są spełnione kryteria reguły, możliwości powiązane z danym podmiotem zostają przydzielone do określonego właściciela i terytorium podmiotu. Pole to jest dostępne tylko w przypadku reguł podmiotów.	Nie dotyczy
Uwzględnij przydział zespołu	Jeśli są spełnione kryteria reguły, członkowie zespołu zostają przydzieleni do danego podmiotu. Pole to jest dostępne tylko w przypadku reguł podmiotów i możliwości.	Nie dotyczy

- c Zapisać rekord.

Ta czynność powoduje zapisanie reguły, więc następnym krokiem jest dodanie do niej kryteriów.

- 6 (Opcjonalnie) W przypadku podmiotów i możliwości zaktualizować prawa dostępu dla powiązanych rekordów i użytkowników:

- a Na stronie "Szczegóły grupy reguł" kliknąć łącze "Nazwa" reguły, w której ma zostać zaktualizowany dostęp w przypadku powiązanych rekordów i użytkowników.
- b Na stronie szczegółów reguły nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników" lub "Edytuj użytkowników" na pasku tytułu "Przydział zespołu".
- c Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać użytkowników.
- d Przydzielić poziomy dostęp do podmiotów, osób kontaktowych i możliwości.
- e Zapisać dokonane zmiany.

- 7 Aby dodać kryterium reguły do reguły:

- a Na stronie szczegółów reguły nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu "Kryteria reguły".
- b Wypełnić pola na stronie "Nowe/Edycja".

W kolumnie "Przykład" w poniższej tabeli pokazano, jak należy wypełnić pola dla reguły 2 na ilustracji 1.

Pole	Opis	Przykład
Pole	Nazwa pola do oceny. UWAGA: W przypadku zmiany etykiety pola pojawia się nowa nazwa pola.	Potencjalny przychód
Warunek	Następujących warunków nie można używać dla pól dat i liczb: "Zawiera wszystkie wartości", "Zawiera dokładną wartość pola" i "Nie zawiera żadnej z wartości". Następujących warunków można używać tylko dla pól liczb i walut: "Większe niż lub równe" i "Mniejsze niż lub równe". Operatora "Pomiędzy" można używać tylko dla pól dat.	Większe niż lub równe
Wartości	Do oddzielania wartości należy używać przecinków. Jeśli dopasowywana wartość, np. adres, zawiera przecinek, należy ująć ją w cudzysłów. Jeśli warunkiem jest "Pomiędzy", należy wprowadzić wartości minimalną i maksymalną oddzielone przecinkiem.	10000

- c Wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać do reguły więcej niż jedno kryterium, nacisnąć przycisk "Zapisz i nowe kryteria reguły" i powrócić do kroku b. W przypadku określenia wielu kryteriów dla reguły rekord musi spełniać *wszystkie kryteria reguły*, aby został uznany za spełniający regułę.
 - Po wprowadzeniu wszystkich kryteriów reguły nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 8** Na stronie "Szczegóły reguły" nacisnąć przycisk "Powrót do szczegółów grupy reguł" na pasku tytułu "Reguła".
- 9** Na stronie szczegółów grupy reguł wykonać następujące czynności:
- Aby dodać więcej reguł do reguły, powrócić do kroku 5.
 - Po wprowadzeniu wszystkich reguł w przypadku grupy reguł nacisnąć przycisk "Powrót do listy grup reguł", aby zakończyć pracę.

WSKAZÓWKA: Reguły są stosowane w kolejności ich wyświetlania w grupie reguł, więc należy się upewnić, że ta kolejność jest właściwa. Po spełnieniu jednej reguły następne są ignorowane.

Jak zmodyfikować, uaktywnić lub dezaktywować grupę reguł

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3** W sekcji "Reguły przydziału" kliknąć na łączu odpowiadającym typowi reguł przydziału, które mają być edytowane.
Zostanie wyświetlona lista wszystkich grup reguł tego typu zdefiniowanych dotychczas dla firmy.
- 4** Kliknąć na łączu odpowiadającym grupie reguł, która ma zostać zaktualizowana.
- 5** Na stronie szczegółów grupy reguł nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 6** Zaktualizować odpowiednie pola i zapisać rekord.

Wprowadzone zmiany zaczynają obowiązywać od północy według czasu serwera Oracle (domyślnie) lub zgodnie z ustawieniem aktualizacji grup reguł przydziału.

OSTRZEŻENIE: Jeśli grupa reguł zostanie oznaczona jako *aktywna*, grupa reguł oznaczona jako *aktywna* przy ostatnim publikowaniu reguł nie przestaje być aktywna do czasu ich ponownego opublikowania. Przy następnym publikowaniu reguł grupa reguł oznaczona ostatnio jako *aktywna* staje się aktywna. Oznaczając grupę jako *aktywną*, nie należy kasować poprzedniej aktywnej grupy reguł, dopóki reguły nie zostaną opublikowane.

Jak zmodyfikować reguły przydziału

- 1** Na stronie szczegółów grupy reguł kliknąć na łączu edycji odpowiadającym regule, która ma zostać zmodyfikowana.
- 2** Zaktualizować odpowiednie pola.

UWAGA: Kolejność oceniania reguł można zmienić, edytując pole "Kolejność". W odpowiedniej regule należy wprowadzić numer porządkowy wyższy niż numer porządkowy reguły, która ma poprzedzać daną regułę i niższy niż numer porządkowy reguły, która ma następować po niej.

Jeśli na przykład istnieją trzy reguły ponumerowane od 1 do 3 i kolejność ma zostać zmieniona w taki sposób, że reguła o aktualnym numerze 1 ma być oceniana po regule o aktualnym numerze 2, należy zmienić kolejność reguły numer 1 np. na wartość 2,1 (lub dowolną inną wartość większą niż 2 i mniejszą niż 3).

3 Zapisać rekord.

Administrowanie przekształcaniem namiaru

Użytkownicy w firmie mogą przekształcać rekordy namiarów w rekordy podmiotów, osób kontaktowych i możliwości. Jeśli dla firmy skonfigurowano możliwość używania aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, użytkownicy mogą też przekształcać rekordy namiarów w rekordy rejestracji transakcji.

Użytkownicy, przekształcając rekord namiaru, mogą:

- Utworzyć nowe rekordy podmiotów, osób kontaktowych, możliwości i rejestracji transakcji, które zostaną automatycznie powiązane z rekordem namiaru.
- Powiązać rekord namiaru z istniejącymi rekordami podmiotów i osób kontaktowych. Rekordy, które mają zostać powiązane z namiarem, są wybierane podczas przekształcania namiaru.

Opcje dostępne dla użytkowników można określić na stronie "Przekształcanie namiaru" przez utworzenie układów strony przekształcania namiarów i przypisanie tych układów do ról użytkownika.

Podczas przekształcania namiarów niektóre wartości są domyślnie przenoszone do nowych rekordów. Ilość przenoszonych informacji można jednak zwiększyć, odwzorowując dodatkowe pola, w tym pola niestandardowe.

Aby można było przekształcać namiary, użytkownicy muszą mieć dostęp do typów rekordu i właściwe uprawnienia w swoich rolach.

Podczas odrzucania namiaru trzeba wybrać kod odrzucenia w polu "Kod odrzucenia" na stronie "Odrzucanie namiaru". Domyślnie dla pola "Kod odrzucenia" jest dostępnych kilka standardowych wartości, ale można zmieniać istniejące wartości lub dodawać nowe wartości do listy. Więcej informacji o liście wyboru "Kod odrzucenia" znajduje się pod hasłem [Kody odrzucenia namiarów](#) (zob. "[Kod odrzucenia namiarów](#)" na stronie 1402).

Tematy pokrewne

Więcej informacji o administrowaniu przekształcaniem namiarów można znaleźć w następujących tematach:

- [Proces konfigurowania przekształcania namiaru](#) (na stronie 1398)
- [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#) (na stronie 1399)
- [Tworzenie układów przekształcania namiaru](#) (na stronie 1400)

Proces konfigurowania przekształcania namiaru

Aby skonfigurować przekształcanie namiarów i ustawienia odrzucania w odniesieniu do użytkowników i typów rekordów, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Aby odwzorować dodatkowe pola podczas przekształcania namiaru, należy skonfigurować nowe odwzorowanie.

Więcej informacji dotyczących pól odwzorowania można znaleźć pod hasłem [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#) (na stronie 1399).

- 2 Jak dostosować układ strony "Przekształcanie namiaru":

- a Utworzyć nowe układy.

Więcej informacji o tworzeniu układów można znaleźć pod hasłem [Tworzenie układów przekształcania namiaru](#) (na stronie 1400).

- b Dodać nowe układy do odpowiednich ról.

Więcej informacji o dodawaniu ról można znaleźć pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

- 3 Upewnić się, że użytkownicy mają odpowiednie dostępy do typów rekordów i odpowiednie uprawnienia w przypadku ról.

Więcej informacji o wymaganych przy przekształcaniu namiarów ustawieniach można znaleźć pod hasłem [Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów](#) (na stronie 180).

- 4 Aby edytować wartości na liście wyboru "Kod odrzucenia", należy edytować wartości pola.

Więcej informacji na temat edytowania wartości pól można znaleźć pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151). Więcej informacji o liście wyboru kodu odrzucenia można znaleźć pod hasłem [Kod odrzucenia namiarów](#) (na stronie 1402).

Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru

Użytkownicy w firmie mogą przekształcać rekordy namiarów w rekordy podmiotów, osób kontaktowych i możliwości. Jeśli dla firmy skonfigurowano możliwość używania aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, użytkownicy mogą też przekształcać rekordy namiarów w rekordy rejestracji transakcji.

Podczas przekształcania rekordów namiarów w rekordy podmiotów, osób kontaktowych, możliwości lub rejestracji transakcji niektóre wartości rekordów są domyślnie przenoszone do nowych rekordów. Ilość przenoszonych informacji można jednak zwiększyć, odwzorowując dodatkowe pola, w tym pola niestandardowe.

UWAGA: W przypadku przekształcania namiaru nie odwzorowuje się pól łączy internetowych. Pola łączy internetowych nie zawierają danych, ale skrypty łączy, na których można kliknąć w celu wykonania czynności. Podczas przekształcania namiarów zawartość pól łączy internetowych nie może zostać przeniesiona do nowych rekordów.

Podczas przekształcania rekordu namiaru wartości w odwzorowywanych polach są przenoszone w następujący sposób:

- W momencie tworzenia nowego rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości lub rejestracji transakcji wartości odwzorowywanych pól z rekordu namiaru są przenoszone do oznaczonych pól w nowym rekordzie.
- Gdy użytkownicy tworzą powiązania rekordu namiaru z istniejącym rekordem podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości lub rejestracji transakcji wybranym podczas przekształcania namiaru, wypełnione pola w istniejących rekordach pozostają niezmienione. Puste pola są aktualizowane przy użyciu wartości z odwzorowanego pola namiaru.

Przystosowane pola listy wyboru i wartości – informacje

Pola listy wyboru z rekordu namiaru można odwzorować na pola tekstowe (długie lub krótkie) rekordów podmiotów, osób kontaktowych i rejestracji transakcji bądź na pola listy wyboru o identycznych wartościach.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola bieżącego użytkownika musi zawierać uprawnienie "Reguły dotyczące danych i przydział".

Jak odwzorować dodatkowe pola podczas przekształcania rekordu namiaru

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Przekształcanie namiarów - administracja" nacisnąć przycisk "Przekształcanie namiarów - odwzorowywanie".
- 4 Na stronie "Przekształcanie namiarów - odwzorowywanie" wybrać pola do odwzorowania.
- 5 Aby przywrócić domyślne ustawienia odwzorowywania, nacisnąć przycisk "Domyślne" na pasku tytułu.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tworzenie układów przekształcania namiaru

Tworząc niestandardowe układy strony "Przekształcanie namiarów", a następnie przypisując je do ról użytkowników, można określić, jakie opcje są dostępne dla użytkowników przekształcających namiary.

UWAGA: Aby możliwe było przekształcanie przez użytkowników namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, możliwości lub rejestracje transakcji, w ich profilach dostępu i rolach muszą być skonfigurowane odpowiednie ustawienia. Więcej informacji o ustawieniach wymaganych do przekształcania namiarów znajduje się pod hasłem [Ustawienia profilu dostępu i roli na potrzeby przekształcania namiarów](#) (zob. "Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów" na stronie 180).

W poniższej tabeli przedstawiono opcje, które można udostępnić na stronie "Przekształcanie namiarów".

Typ rekordu	Opcje
Podmiot	Nie przekształcaj w podmiot
	Użyj istniejącego podmiotu

Typ rekordu	Opcje
	Automatycznie utwórz nowy podmiot
Osoba kontaktowa	Użyj istniejącej osoby kontaktowej Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową
Możliwość	Nie przekształcaj w możliwość Automatycznie utwórz nową możliwość
Rejestracja transakcji	Nie twórz rejestracji transakcji Automatycznie utwórz rejestrację transakcji UWAGA: Opcje rejestracji transakcji mają zastosowanie tylko w przypadku firm, w których skonfigurowano możliwość używania aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Do dyspozycji użytkownika jest standardowy układ. Standardowy układ zawiera wszystkie opcje dotyczące podmiotów, osób kontaktowych i możliwości, nie zawiera jednak opcji dotyczących rejestracji transakcji. Układu standardowego nie można edytować ani skasować, ale można go skopiować, a następnie poddać kopię edycji.

Zależnie od opcji udostępnianych dla danego typu rekordu, skutki wobec sekcji typów rekordów na stronie "Przekształcanie namiarów" są następujące:

- Nieudostępnienie dowolnej z opcji dostępnych dla danego typu rekordu powoduje, że na stronie "Przekształcanie namiarów" nie będzie wyświetlana sekcja odnosząca się do tego typu rekordu.
- Udostępnienie jedynie opcji "Nie przekształcaj w podmiot" dla rekordów typu "Podmiot" powoduje, że na stronie nie jest wyświetlana sekcja "Podmioty".
- Udostępnienie jedynie opcji "Nie przekształcaj w możliwość" dla rekordów typu "Możliwość" powoduje, że na stronie nie jest wyświetlana sekcja "Możliwość".
- (Tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Udostępnienie jedynie opcji "Nie twórz rejestracji transakcji" w przypadku rekordów typu "Rejestracja transakcji" powoduje, że na stronie nie jest wyświetlana sekcja "Rejestracja transakcji".

Przed rozpoczęciem: Aby można było wykonać procedurę opisaną w tym podrozdziale, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Reguły dotyczące danych i przydział".

Jak utworzyć układ przekształcania namiarów?

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" nacisnąć przycisk "Reguły dotyczące danych i przydział".

- 3 W sekcji "Administrowanie przekształcaniem namiarów" nacisnąć przycisk "Układ przekształcania namiarów".
- 4 Na stronie "Lista układów przekształcania namiarów" nacisnąć przycisk "Nowy układ".
- 5 W kroku 1 "Nazwa układu":
 - a Wprowadzić nazwę układu.
 - b (Opcjonalne) Wprowadzić opis układu.
 - c Jeśli tworzony układ ma być domyślnym układem dla wszystkich użytkowników, zaznaczyć pole wyboru "Domyślny układ przekształcania namiarów".

UWAGA: Domyślnie rolę stosowanego w firmie układu przekształcania namiarów pełni standardowy układ przekształcania namiarów, dostarczany w ramach aplikacji Oracle CRM On Demand, o ile jako domyślny nie zostanie oznaczony inny układ. Utworzenie innego układu i zaznaczenie przy nim pola wyboru "Domyślny układ" powoduje, że standardowy układ przekształcania namiarów przestaje być układem domyślnym. Standardowy układ przekształcania namiarów jest zatem układem domyślnym firmy tylko wówczas, gdy nie jest zaznaczone pole wyboru "Domyślny układ" przy żadnym innym układzie. Pole to nigdy nie jest jednak zaznaczane dla standardowego układu przekształcania namiarów, nawet jeśli pełni on rolę układu domyślnego.
- 6 W kroku 2 "Wybór czynności" zaznaczyć typ rekordu, do którego odnosić się będą wybierane czynności ("Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Możliwość" lub "Rejestracja transakcji") w sekcji "Typy rekordów — przekształcanie namiarów", a następnie, korzystając z przycisków ze strzałkami, przenieść czynności, które mają być wyświetlane na stronie, z sekcji "Dostępne czynności przekształcania namiarów" do sekcji "Wybrane czynności przekształcania namiarów". Powtórzyć ten punkt dla każdego z typów rekordów.
- 7 W kroku 3 "Potwierdzenie" przejrzeć wybrane opcje i w razie potrzeby powrócić do kroku 2 "Wybór czynności" w celu zmiany wybranych opcji.
- 8 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zapisać dokonane zmiany.

Kod odrzucenia namiarów

Podczas odrzucania namiaru należy na stronie "Odrzucanie namiaru" wybrać kod odrzucenia w polu "Kod odrzucenia". Można również wprowadzić w polu "Przyczyna odrzucenia" opis tekstowy dotyczący przyczyny. Jeśli w polu "Kod odrzucenia" zostanie wybrana wartość *Inne*, to pole "Przyczyna odrzucenia" stanie się polem wymaganym i konieczne będzie wprowadzenie do niego opisu przyczyny odrzucenia namiaru. W pozostałych przypadkach pole "Przyczyna odrzucenia" jest opcjonalne.

Domyślnie dla pola "Kod odrzucenia" jest dostępnych kilka standardowych wartości, ale można zmieniać istniejące wartości lub dodawać nowe wartości do listy. Wartości domyślne to:

- Kontakt z inną firmą
- Bez ponownego kontaktu
- Powielenie
- Brak kontaktu z osobą kontaktową
- Niewłaściwa osoba kontaktowa

- Niewystarczająca ilość danych
- Błędny numer telefonu
- Brak możliwości biznesowej
- Możliwość w toku
- Inne
- Ostatnio nawiązano kontakt (< 30 dni)
- Błąd wprowadzania danych/błąd systemu
- Już ma produkt
- Nie spełnia docelowych kryteriów

Informacje o edytowaniu wartości list wyboru są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

UWAGA: W przypadku zmiany nazwy wartości "Inne", pole "Przyczyna odrzucenia" zachowuje status pola wymaganego, jeśli użytkownik na stronie "Odrzucanie namiaru" wybierze wartość o zmienionej nazwie.

Konfigurowanie definicji prognoz

W Oracle CRM On Demand generowanie prognoz dotyczących sprzedaży odbywa się automatycznie na podstawie zdefiniowanych ustawień. Prognozy są generowane automatycznie co miesiąc lub co tydzień. Każda wygenerowana prognoza jest zapisywana w archiwum stanowiąc historyczny rekord, do którego można się odwoływać i który można analizować.

Prognoza stanowi obraz informacji dotyczących przychodu i potencjalnego przychodu w kwartale. Specjaliści ds. sprzedaży i kierownicy mogą, korzystając z prognoz, śledzić swoją kwartalną efektywność sprzedaży w odniesieniu do planowanych norm, faktycznego zrealizowanego przychodu oraz oczekiwanego przychodu z uwzględnieniem bieżącego statusu możliwości sprzedaży.

Uczestnicy prognozy są wybierani na podstawie ról. Struktura zależności służbowych w firmie oraz role wybierane dla uczestników prognoz muszą być skonfigurowane tak, aby kumulowały się do jednego użytkownika najwyższego poziomu. Zazwyczaj jest to wiceprezes albo dyrektor wykonawczy firmy.

Po wygenerowaniu prognozy w aplikacji Oracle CRM On Demand pracownicy zostają poinformowani, że została utworzona prognoza i że jest ona gotowa do przejrzenia, przez opublikowanie w okresie 2 dni odpowiedniego alertu na stronie "Moja strona startowa" każdego z adresatów prognozy. Aby wydłużyć okres wyświetlania alertu, należy zaktualizować zawartość pola "Data wygaśnięcia" w przypadku danego alertu. Więcej informacji o alertach jest dostępnych pod hasłem [Publikowanie alertów na poziomie całej firmy](#) (na stronie 1124).

Określanie typu prognozy

Firma może działać na podstawie prognoz bazujących na następujących danych: możliwości, produkty, podmioty lub osoby kontaktowe. Istnieją cztery typy prognoz:

- Produkt związany z możliwością
- Przychód z możliwości
- Przychód z podmiotu

■ Przychód z osoby kontaktowej

Firma może generować wiele typów prognoz w określonych terminach ustalonych dla tworzenia prognoz. Wybierając ustawienia prognoz dla swojej firmy, użytkownik określa, jakich typów prognoz będzie używać cała firma.

UWAGA: Każdy typ prognozy wymaga podejmowania pewnych działań przez pracowników zajmujących się sprzedażą. Zanim zaczną oni tworzyć rekordy możliwości, podmiotów i osób kontaktowych, należy zakomunikować, jakiego typu prognoza będzie tworzona.

Prognozy dla produktów związanych z możliwością

Prognozy dla produktów związanych z możliwością odnoszą się do produktów powiązanych z możliwością. Liczby występujące w prognozie dla produktów związanych z możliwością są obliczane na podstawie pól "Ilość", "Przychód" i "Oczekiwany przychód" w odniesieniu do wszystkich produktów, których właścicielem jest uczestnik prognozy i które dają przychód zaplanowany do ustalenia w okresie prognozy. Przychody z produktu mogą być raportowane jednorazowo w określonym terminie lub w sposób cykliczny.

Prognozy dla produktów związanych z możliwością wymagają, aby przedstawiciele handlowi wiązali produkty z rekordami swoich możliwości. Przedstawiciele handlowi muszą też wypełniać pola ilości, ceny zakupu oraz daty rozpoczęcia i zamknięcia, aby zasygnalizować, które produkty mają być uwzględniane w prognozach.

Aby rekord produktu związanego z możliwością został włączony do prognozy, konieczne jest co następuje:

- rekord musi mieć datę zamknięcia przypadającą w okresie prognozy;
- właścicielem rekordu musi być adresat prognozy.

Aby wartości z rekordu przyczyniały się do prognozowanych dla firmy przychodów, muszą być podane pewne dodatkowe informacje. Szczegółowe informacje na ten temat są dostępne pod hasłem Możliwości i prognozy — informacje podstawowe.

Prognozę dla produktów związanych z możliwością konfiguruje się w celu prognozowania jednorazowego przychodu lub przychodów cyklicznych bazujących na produktach.

Prognoza przychodów z możliwości

Prognozy przychodów z możliwości odnoszą się do przychodów zapisanych w rekordach możliwości. Występujące w prognozie liczby są obliczane na podstawie pól "Przychód" i "Oczekiwany przychód" z wszystkich rekordów możliwości, które spełniają następujące warunki:

- możliwość ma datę zamknięcia przypadającą w okresie prognozy;
- spełniony jest jeden z następujących warunków:
 - właścicielem możliwości jest uczestnik prognozy;
 - uczestnik prognozy jest członkiem zespołu ds. możliwości i ma swój udział w przychodzie z możliwości, który jest większy niż zero procent, tzn. wartość w polu "Podział (%)" na stronie "Zespół ds. możliwości" jest większa od zera.

UWAGA: Jeśli przychód z możliwości ma być współdzielony przez członków zespołu, w profilu firmy musi być zaznaczone pole wyboru "Włącz podział przychodów z możliwości".

W przypadku prognoz przychodów z możliwości przedstawiciele handlowi muszą wypełnić pola "Przychód" i "Data zamknięcia", aby zaznaczyć, które możliwości chcą włączyć do swoich prognoz. Wszelkie produkty powiązane są w prognozie ignorowane.

Aby wartości z rekordu przyczyniały się do prognozowanych dla firmy przychodów, muszą być podane pewne informacje dodatkowe. Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 230).

Aby prognozować całkowity przychód z możliwości bez względu na to, jaki przychód jest generowany przez poszczególne produkty, należy skonfigurować prognozę przychodów z możliwości.

Prognoza przychodów z podmiotu i prognoza przychodów z osoby kontaktowej

Prognozy przychodów z podmiotów i osób kontaktowych odnoszą się do przychodów wyszczególnionych w rekordach przychodów powiązanych z rekordami podmiotów lub osób kontaktowych. Liczby występujące w prognozie są obliczane na podstawie pól "Przychód" i "Oczekiwany przychód" rekordów spełniających kryteria przynależności do prognozy. Aby rekord przychodu z podmiotu lub osoby kontaktowej został włączony do prognozy, musi on spełniać następujące warunki:

- właścicielem rekordu musi być uczestnik prognozy;
- rekord musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte";
- rekord musi mieć zaznaczone pole "Prognoza";
- rekord nie może być powiązany z możliwością;
- rekord musi zawierać przychód, który jest zaplanowany do ustalenia w okresie prognozy.

Przychód z podmiotu lub osoby kontaktowej może być raportowany raz w określonym terminie albo w sposób cykliczny. Prognozy przychodów z podmiotów i z możliwości wymagają, aby użytkownicy wiązali przychody z rekordami swoich podmiotów lub osób kontaktowych. Użytkownicy muszą także aktualizować pola "Data rozpoczęcia/zamknięcia", "Status" i "Prognoza" w rekordzie przychodów, aby zasygnalizować, które produkty mają być uwzględniane w prognozach.

Aby wartości z rekordu przyczyniały się do prognozowanych dla firmy przychodów, muszą być podane pewne informacje dodatkowe. Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod hasłami [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 206) i [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 222).

Prognozę przychodów z podmiotu lub prognozę przychodów z osoby kontaktowej konfiguruje się w celu prognozowania jednorazowego przychodu lub przychodów cyklicznych.

Wybór czasu trwania prognozy

Prognozy można skonfigurować, aby były wyświetlane przewidywane przychody dla maksymalnie czterech kwartałów. Korzystając z funkcji prognoz rozszerzonych, można wyświetlić prognozę dla bieżącego kwartału i dla następnych kwartałów (jednego, dwóch lub trzech).

Domyślnie prognoza obejmuje okres jednego kwartału (w prognozie jest uwzględniany tylko bieżący kwartał). Jeśli wartość ustawienia "Czas trwania" zostanie zmieniona na więcej niż jeden kwartał, to prognoza obejmie zarówno bieżący kwartał, jak i kwartały przyszłe. Na przykład jeśli zostanie wybrany czas trwania równy dwóm kwartałom, to prognoza obejmie kwartały bieżący i następny.

Wskazywanie ról dla prognozy

W ramach definicji prognozy wybiera się role, które mają zostać uwzględnione. Po dodaniu roli do definicji prognozy, wszyscy użytkownicy, którym przydzielono tę rolę, są mianowani uczestnikami prognozy.

Ustawienia użytkownika dotyczące prognoz

Użytkownicy, którzy mają być uwzględniani jako adresaci prognoz dla firmy, muszą być poprawnie skonfigurowani. Ich rekordy użytkowników muszą spełniać następujące warunki:

- rekord musi zawierać poprawną wartość w polu "Rola";
- rekord musi zawierać poprawną wartość w polu "Przełożony";
- jeśli nie została wybrana opcja uwzględnienia w prognozie nieaktywnych użytkowników, status użytkownika musi być ustawiony na "Aktywny".

OSTRZEŻENIE: Jeśli którykolwiek z użytkowników uwzględnianych w prognozie będzie niepoprawnie skonfigurowany, cała prognoza zakończy się niepowodzeniem.




Przykłady struktur raportowania i ról używanych w prognozach

Na potrzeby generowania prognoz należy poprawnie skonfigurować strukturę zależności służbowych w firmie. Używana w prognozie hierarchia opiera się na hierarchii użytkowników "Przełożony" zdefiniowanej na stronie administracyjnej "Zarządzanie użytkownikami". Każdy z uczestników prognozy, z wyjątkiem użytkownika najwyższego poziomu, musi być podwładnym innego uczestnika prognozy, tak że wszystkie indywidualne prognozy kumulują się do jednej, obejmującej całą firmę. Jeśli więcej niż jeden uczestnik prognozy nie ma zdefiniowanego pola "Przełożony" lub jeśli którykolwiek bezpośredni przełożony uczestników prognozy ma status "Nieaktywny", to generowanie prognozy zakończy się niepowodzeniem.

UWAGA: Jeśli nie będzie można wygenerować prognozy ze względu na problem ze strukturą raportowania, to główna osoba kontaktowa (wyznaczona w profilu firmy) otrzyma powiadomienie e-mailowe z działu opieki nad klientem. Gdy zostanie poprawiona struktura zależności służbowych i zaktualizowana definicja prognozy, w najbliższej nocy zostanie automatycznie wygenerowana prognoza, nawet jeśli to nie jest zwykły termin prognozy.

W poniższej tabeli przedstawiono strukturę raportowania i kombinacje ról uczestników, są odpowiednie lub nieodpowiednie do generowania prognozy.

Dla tej struktury raportowania	Prognozowanie zakończy się powodzeniem lub niepowodzeniem	Powód

Dla tej struktury raportowania	Prognozowanie zakończy się powodzeniem lub niepowodzeniem	Powód
	<p>Powodzenie z tą kombinacją ról:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zarząd ■ Kierownik ds. sprzedaży ■ Przedst. handlowy pracujący u klienta <p>Niepowodzenie z tą kombinacją ról:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kierownik ds. sprzedaży ■ Przedst. handlowy pracujący u klienta <p>Niepowodzenie z tą kombinacją ról:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zarząd ■ Przedst. handlowy pracujący u klienta 	<p>Uczestnicy kumulują się do jednego uczestnika najwyższego poziomu.</p> <p>Uczestnicy nie kumulują się do jednego uczestnika. Kumulują się do dwóch kierowników ds. sprzedaży.</p> <p>Przedstawiciele handlowi pracujący u klienta kumulują się do kierownika ds. sprzedaży, który nie jest uczestnikiem.</p>
	<p>Powodzenie z tą kombinacją ról:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zarząd ■ Kierownik ds. sprzedaży ■ Przedst. handlowy pracujący u klienta <p>Niepowodzenie z tą kombinacją ról:</p>	<p>Uczestnicy kumulują się do jednego uczestnika.</p>
	<p>Niepowodzenie z tą kombinacją ról:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zarząd ■ Kierownik ds. sprzedaży ■ Przedst. handlowy pracujący u klienta 	<p>Dwóch uczestników nie ma przełożonych. Tylko jeden uczestnik prognozy (znajdujący się na poziomie głównym, tj. na samym szczycie struktury) może nie mieć przełożonego.</p>

Uwzględnianie w prognozie nieaktywnych użytkowników

W prognozie mogą być uwzględnieni zarówno nieaktywni, jak i aktywni użytkownicy. Konfiguruując swoją definicję prognozy, użytkownik określa, czy nieaktywni użytkownicy mają być włączani do prognozy.

Umożliwianie przesyłania przez kierowników prognoz dla bezpośrednich podwładnych

Konfiguruując swoją definicję prognozy, użytkownik określa, czy kierownicy mogą automatycznie przysyłać prognozy dla swoich bezpośrednich podwładnych, kiedy przesyłają własne prognozy.

Prognozy i Niestandardowe kalendarze okresów obrotowych

W przypadku korzystania z niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych, definicja niestandardowego kalendarza okresów obrotowych danej firmy służy do generowania prognoz, dzięki czemu miesięczne okresy prognoz pokrywają się z miesiącami niestandardowego kalendarza obrotowego.

Administrator firmy musi utworzyć rekord niestandardowego kalendarza obrotowego dla każdego roku, dla którego mają być tworzone prognozy w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli nie utworzono wystarczającej liczby kalendarzy okresów obrotowych do obsługi wybranego czasu trwania prognozy, uniemożliwi to generowanie serii prognoz i tworzenie samych prognoz.

UWAGA: Jeśli nie będzie można wygenerować prognozy ze względu na niewystarczającą ilość kalendarzy okresów obrotowych, to główna osoba kontaktowa (wyznaczona w profilu firmy) otrzyma powiadomienie e-mailowe z działu opieki nad klientem. Po utworzeniu rekordów kalendarzy okresów obrotowych do obsługi definicji prognozy i zaktualizowaniu definicji prognozy, w najbliższą noc zostanie automatycznie wygenerowana prognoza, nawet jeśli to nie jest zwykły termin prognozy.

W następującej procedurze przedstawiono, jak skonfigurować definicję prognozy.

Jak skonfigurować definicję prognozy?

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Administrowanie prognozami" kliknąć na łączu "Definicja prognozy".
- 4 Na stronie "Definicja prognozy" nacisnąć przycisk "Aktualizuj".
- 5 W kroku 1 "Wybór typów prognozy" zaznaczyć pole wyboru "Aktywne" dla każdego typu prognozy, który ma zostać wygenerowany.

Firma może prognozować przychody ze sprzedaży na podstawie produktów związanych z możliwością, przychodu z możliwości, przychodu z podmiotu i przychodu z osoby kontaktowej.
- 6 W kroku 2 "Wybór częstotliwości prognozy":
 - a W polu "Czas trwania prognozy" wybrać czas trwania prognozy.

UWAGA: O czasie trwania każdego kwartału decydują ustawienia wybranego dla firmy kalendarza okresów obrotowych. Data początkowa i data końcowa czasu trwania prognozy będzie obliczana zgodnie z datą rozpoczęcia kalendarza okresów obrotowych i ustawionym w

profilu firmy typem kalendarza okresów obrotowych. W przypadku kalendarzy okresów obrotowych typu "Niestandardowy kalendarz obrotowy" data początkowa i końcowa zależą od kalendarza obrotowego zdefiniowanego przez administratora firmy.

- b** W polu "Twórz zapis stanu prognozy co" określić, jak często powinien być tworzony zapis stanu prognozy.

Można wybrać generowanie prognozy raz na tydzień lub raz na miesiąc.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrane ustawienie "Miesiąc", o długości miesiąca decyduje wybrany dla firmy typ kalendarza okresów obrotowych.

- c** W polu "Dzień zapisu stanu prognozy" wybrać dzień miesiąca lub tygodnia, w którym ma być tworzony zapis stanu prognozy.

Prognozy są generowane na początku wybranego dnia, tj. minutę po północy, w strefie czasowej urządzenia, na którym są generowane. Jeśli prognoza jest miesięczna, a bieżący miesiąc nie zawiera dnia wybranego jako dzień generowania prognozy, to aplikacja Oracle CRM On Demand wygeneruje prognozę w ostatnim dniu tego miesiąca. Na przykład, jeśli dzień zapisu stanu bieżącego prognozy zostanie ustawiony na 30, a bieżącym miesiącem jest luty, to aplikacja Oracle CRM On Demand wygeneruje prognozę 28 lutego.

7 W kroku 3 "Wybór ról dla prognozy":

- a** Dodać do obszaru "Role prognozowania" role tych użytkowników, którzy mają uczestniczyć w prognozie. Aby przenieść role firmowe na listę "Role dla prognozy", należy skorzystać z ikon strzałek.
- b** Aby można było tworzyć prognozy dla nieaktywnych użytkowników, należy zaznaczyć pole wyboru "Prognozy dozwolone dla nieaktywnych użytkowników".
- c** Aby kierownik mógł automatycznie wysyłać prognozy do swoich bezpośrednich podwładnych, należy zaznaczyć pole wyboru "Automatyczne wysyłanie prognoz dla zespołu przy przesyłaniu przez kierownika".

8 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

- 9** Na stronie "Definicja prognozy" sprawdzić szczegóły prognozy, przeglądając częstotliwość zapisu stanu bieżącego prognozy, dzień zapisu stanu bieżącego prognozy, daty następnych serii prognozy oraz listę uczestników (adresatów) serii prognozy.

OSTRZEŻENIE: Po skonfigurowaniu definicji prognozy, pewne zmiany w rekordach użytkowników lub kalendarzach okresów obrotowych będą wymagać zaktualizowania ustawień definicji prognozy. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie definicji prognozy](#) (na stronie 1409).

Aktualizowanie definicji prognozy

Definicję prognozy w firmie można aktualizować, aby zmienić częstość tworzenia prognoz bądź dodawać lub usuwać role itd. Oprócz tego, po wprowadzeniu określonych zmian w rekordach użytkowników lub w przypadku zmodyfikowania kalendarza podatkowego, należy zaktualizować definicję prognozy, aby uwzględnić w niej te zmiany.

Użytkownik musi zaktualizować definicję prognozy po dokonaniu następujących zmian:

- Zmiana imienia i nazwiska w polu "Przełożony" w rekordzie użytkownika uczestnika prognozy.

W tym przypadku należy zaktualizować definicję prognozy w następujący sposób:

- Jeśli rola przypisana nowemu kierownikowi nie jest aktualnie uwzględniona w definicji prognozy, należy dodać do niej tę rolę.
- Jeśli rola przypisana nowemu kierownikowi jest aktualnie uwzględniona w definicji prognozy, należy odświeżyć definicję prognozy, tak aby w kolejnych prognozach odzwierciedlana była nowa struktura raportu.

UWAGA: Hierarchia uczestników prognozy musi uwzględniać przełożonych wszystkich należących do niej użytkowników, z wyjątkiem osoby z najwyższego poziomu hierarchii.

- Użytkownicy będący uczestnikami hierarchii prognozy są dezaktywowani.

Gdy pracownik odchodzi z firmy, trzeba zmienić jego status na "Nieaktywny". Jeśli nieaktywny pracownik był kierownikiem w hierarchii prognozy, trzeba także zaktualizować rekordy wszystkich uczestników prognozy, którzy byli podwładnymi tego pracownika.

W tym przypadku należy zaktualizować definicję prognozy w następujący sposób:

- Jeśli rola przypisana nowemu kierownikowi nie jest aktualnie uwzględniona w definicji prognozy, należy dodać do niej tę rolę.
- Jeśli rola przypisana nowemu kierownikowi jest aktualnie uwzględniona w definicji prognozy, należy odświeżyć definicję prognozy, tak aby w kolejnych prognozach odzwierciedlana była nowa struktura raportu.

UWAGA: Jeśli definicja prognozy umożliwia prognozy w przypadku nieaktywnych użytkowników, nie jest konieczne aktualizowanie definicji prognozy po dezaktywowaniu jej uczestnika.

- Użytkownicy są dodawani lub usuwani z ról uwzględnionych w definicji prognozy.

W tym przypadku należy tylko odświeżyć definicję prognozy, tak aby uwzględniała wprowadzone zmiany.

- Zmiany wprowadzone w kalendarzu podatkowym.

W tym przypadku należy tylko odświeżyć definicję prognozy, tak aby uwzględniała wprowadzone zmiany.

UWAGA: Konieczne jest odświeżanie definicji prognozy po wprowadzeniu zmian w kalendarzu podatkowym, niezależnie od typu kalendarza podatkowego używanego w danej firmie (standardowy lub niestandardowy).

UWAGA: Po wprowadzeniu opisanych zmian w aplikacji Oracle CRM On Demand generowane prognozy nie będą ich odzwierciedlać, dopóki definicja prognozy nie zostanie zaktualizowana.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak zaktualizować definicję prognozy.

Jak zaktualizować definicję prognozy?

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".

- 3 W sekcji "Administrowanie prognozami" kliknąć na łączu "Definicja prognozy".
- 4 Na stronie "Definicja prognozy" nacisnąć przycisk "Aktualizuj".
- 5 Wprowadzić konieczne zmiany w odniesieniu do opcji "Krok 1. Wybór typu prognozy".
- 6 Kliknąć opcję "Krok 2. Wybór częstotliwości prognozy".
- 7 Wprowadzić konieczne zmiany w odniesieniu do opcji "Krok 2. Wybór częstotliwości prognozy".
- 8 Kliknąć opcję "Krok 3. Wybór ról w przypadku prognozy".
- 9 Wprowadzić konieczne zmiany w odniesieniu do opcji "Krok 3: Wybór ról w przypadku prognozy".
- 10 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Definicja prognozy jest aktualizowana automatycznie. Na stronie "Definicja prognozy" wyświetlane jest podsumowanie definicji, włącznie ze zaktualizowaną listą uczestników prognozy.

Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników

Można opracować dostosowaną metodykę sprzedaży odzwierciedlającą wymagania i stopień złożoności środowiska sprzedaży oraz prowadzącą przedstawicieli handlowych, zajmujących się różnymi transakcjami, przez różne etapy procesu sprzedaży.

Informacje dotyczące etapu sprzedaży można dostosować, tak aby odzwierciedlały stosowane w firmie procesy sprzedaży lub praktyki biznesowe. Pracownicy, tworząc i aktualizując możliwości, wybierają etap sprzedaży odpowiadający umiejscowieniu możliwości w procesie sprzedaży. Każdy etap sprzedaży jest powiązany z wartością procentową. Informacja ta są używane wraz z raportami i prognozami, w tym w obliczeniach związanych z potokiem "Pipeline", oczekiwanym przychodem i zrealizowanym przychodem.

W ramach dostosowywania wartości etapów sprzedaży można:

- Zmieniać nazwy etapów sprzedaży
- Dodawać i kasować etapy sprzedaży
- Zmieniać kolejność etapów sprzedaży
- Zmieniać procentowe prawdopodobieństwo związane z etapami sprzedaży

Procesy sprzedaży — informacje podstawowe

W niektórych środowiskach sprzedaży jest potrzebny tylko jeden proces sprzedaży z jednym zestawem etapów sprzedaży. Inne środowiska są bardziej złożone i wymagają kilku procesów sprzedaży z różnymi etapami sprzedaży. Na przykład przedstawiciel handlowy zajmujący się sprzedażą wewnętrzną może realizować proces sprzedaży inny niż przedstawiciel handlowy pracujący u klienta.

Ponadto jest prawdopodobne, że przedstawiciele handlowi powinni stosować różne procesy sprzedaży dla różnych typów możliwości. Na przykład, gdy przedstawiciel handlowy sprzedaje jakieś wyposażenie, na ogół realizuje dłuższy wieloetapowy proces sprzedaży. Sprzedając jednak kontrakt serwisowy, może przestrzegać krótszego procesu o mniejszej liczbie etapów.

W celu uszczegółowienia procesu sprzedaży można definiować serie etapów sprzedaży jako etapy sprzedaży i powiązać poszczególne procesy z jednym z następujących aspektów:

- Typ możliwości
- Rola użytkownika

W ten sposób można dostosować proces sprzedaży (i zawarte w nim etapy) do różnych typów możliwości lub do różnych ról użytkowników.

Przykład: Przedstawiciel handlowy tworzy nową możliwość. Wprowadzając informacje o nowej możliwości, wybiera z listy "Typ możliwości" opcję "Serwis". W rezultacie aplikacja wyświetla proces sprzedaży odpowiedni dla tego typu możliwości.

UWAGA: Proces sprzedaży oparty na typie możliwości uzyskuje pierwszeństwo przed procesem sprzedaży opartym na roli użytkownika. Inaczej mówiąc, jeśli użytkownik tworzy możliwość, to do możliwości jest przydzielany domyślny proces sprzedaży wynikający z roli użytkownika. Jeśli użytkownik wybierze wówczas typ możliwości, do której jest przydzielony proces sprzedaży, to używany proces sprzedaży będzie sterowany na podstawie wybranego typu możliwości.

Kategorie etapów sprzedaży — informacje

Można również skonfigurować kategorie etapów sprzedaży (takie jak Etap 1, 2 lub 3) i powiązać je z określonymi etapami sprzedaży z różnych procesów sprzedaży. Jeśli trzeba będzie skonsolidować informacje z różnych procesów, można uruchomić raporty odnoszące się do kategorii etapów sprzedaży i uzyskać dokładny obraz planu handlowego dla wszystkich typów możliwości lub dla wszystkich ról.

Przewodnik po procesie sprzedaży — informacje podstawowe

Można także użyć przewodnika po procesie sprzedaży prowadzącego zespół przez działania mające na celu precyzyjne uzyskiwanie niezbędnych informacji na każdym etapie sprzedaży. Przewodnik zapewnia pracownikom konkretne etapy, przez które powinni przejść, a także przydatne informacje, takie jak dokumenty, szablony i informacje o konkurencji. Można również wymusić gromadzenie informacji na podstawie postępu możliwości w cyklu sprzedaży oraz ustalić, że z chwilą zapisania rekordu możliwości mają być automatycznie tworzone określone zadania, które się pojawią na liście zadań pracownika.

Jako element przewodnika po procesie sprzedaży można:

- Dodać do każdego z etapów sprzedaży odpowiednie informacje, do których pracownicy uzyskują dostęp, naciskając przycisk "Przewodnik".
- Ustanowić wymagania dla każdego z etapów sprzedaży, takie jak pola, które trzeba wypełnić. Wymagania te muszą zostać spełnione, aby można było przejść do następnego etapu sprzedaży.
- Skonfigurować zautomatyzowane zadania, które będą generowane, gdy pracownik zapisuje możliwość występującą na różnych etapach sprzedaży.

Jeśli po wdrożeniu systemu zostaną zmienione nazwy którejkolwiek etapów sprzedaży, to wszystkie poprzednie rekordy zachowają przypisany im etap sprzedaży, dopóki nie zostaną ręcznie zaktualizowane.

UWAGA: Zamierzając zmienić domyślne wartości na liście wyboru dla pola "Prawdopodobieństwo (%)", trzeba edytować to pole, korzystając ze strony "Możliwości - konfiguracja pól" (zob. [Zmienianie wartości na liście wyboru \(na stronie 1165\)](#)).

Konfigurując metodykę sprzedaży, należy ogólnie postępować w następujący sposób:

- 1 Skonfigurować kategorie etapów sprzedaży (w przypadku więcej niż jednego procesu sprzedaży).
- 2 Skonfigurować proces (lub procesy) sprzedaży.
- 3 Skonfigurować etapy sprzedaży dla każdego z procesów sprzedaży.
- 4 Skonfigurować funkcję przewodnika po procesie (procesach) sprzedaży.

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Definiowanie etapów sprzedaży".
- Zamierzając przydzielać proces sprzedaży na podstawie pola "Typ możliwości", należy się upewnić, że na liście wyboru występują odpowiednie wartości. Domyślnymi wartościami typu możliwości są "Odnowienie" i "Nowa działalność". Instrukcje, jak dostosować wartości na liście wyboru, są dostępne pod hasłem [Zmienianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165).

Ponadto trzeba się upewnić, czy pole "Typ możliwości" występuje w układzie strony dla każdej roli, która może zostać użyta. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

Jak skonfigurować kategorię etapu sprzedaży (opcjonalne)?

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Metodyka sprzedaży" kliknąć na łączu "Kategorie sprzedaży".
- 4 Z listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
- 5 Na stronie "Kategorie etapów sprzedaży" nacisnąć przycisk "Nowa", aby utworzyć nową kategorię etapu sprzedaży, lub z menu na poziomie rekordu wybrać opcję "Edycja" dla kategorii etapu sprzedaży, która ma być edytowana.
- 6 Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edycja kategorii etapu sprzedaży" lub "Nowa kategoria etapu sprzedaży".

Pole	Opis
Kategoria sprzedaży	Nazwa kategorii etapu sprzedaży.
Kolejność	Kolejność kategorii etapów sprzedaży, w jakiej występują one w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Pole	Opis
Oznacz do tłumaczenia	<p>(Opcjonalne) Aby zasygnalizować, że zaktualizowana (nie nowa) nazwa ma zostać przetłumaczona na inne języki uaktywnione dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia".</p> <p>Gdy jest dodawana nowa nazwa kategorii etapu sprzedaży, pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" jest polem tylko do odczytu. Nowe dodawane nazwy są automatycznie wyświetlane (bez nawiasów i czarną czcionką) także w innych uaktywnionych językach.</p> <p>Jeśli podczas aktualizacji nazwy etapu sprzedaży zostanie zaznaczone pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia", zaktualizowana nazwa pojawi się (wyświetlana niebieską czcionką i ujęta w nawiasy) na listach wyboru dla innych uaktywnionych języków i pozostanie w takiej postaci, dopóki nie zostaną ręcznie wprowadzone przetłumaczone wersje nazwy. Niebieski kolor pomaga wykrywać terminy wymagające tłumaczenia.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" nie zostanie zaznaczone, zaktualizowana nazwa nie pojawi się w innych językach i nie wystąpią w nich zmiany dokonane na tej stronie.</p>

- 7 Zapisać rekord.
- 8 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczoną nazwę nowej kategorii etapu sprzedaży:
 - a Z listy "Język tłumaczenia" wybrać język.
 - b Kliknąć łącze "Edytuj" dla kategorii etapu sprzedaży.
 - c Wpisać przetłumaczoną nazwę w polu "Kategoria etapu", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak skonfigurować proces sprzedaży

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Metodyka sprzedaży" kliknąć na łączu "Procesy sprzedaży".
- 4 Z listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
- 5 Na stronie "Lista procesów sprzedaży" nacisnąć przycisk "Nowy", aby utworzyć nowy proces sprzedaży lub w menu na poziomie rekordu wybrać opcję "Edycja" dla procesu sprzedaży, który ma być edytowany.
- 6 Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edycja procesu sprzedaży".

Pole	Opis
Domyślny proces sprzedaży	Domyślny proces sprzedaży stosowany w firmie. Jest on używany jeśli do roli użytkownika lub do typu możliwości nie jest

Pole	Opis
	przydzielony żaden inny proces sprzedaży.
Oznacz do tłumaczenia	(Opcjonalne) Aby zasygnalizować, że zaktualizowana (nie nowa) nazwa ma zostać przetłumaczona na inne języki uaktywnione dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia".

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

8 Aby powiązać proces sprzedaży z wartością pola "Typ możliwości", należy:

- a** Na stronie "Lista procesów sprzedaży" kliknąć na nazwie tego procesu sprzedaży, który ma zostać powiązany.
- b** Nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się na pasku tytułu "Powiązane typy możliwości".
- c** Wybrać typ możliwości i nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z każdym z typów możliwości można powiązać tylko jeden proces sprzedaży. Gdy to nastąpi, wartość typu możliwości zostanie usunięta z listy wyboru dla innych procesów sprzedaży. Ma to na celu zapobieganie wiązaniu więcej niż jednego procesu sprzedaży z danym typem możliwości.

Jeśli pracownicy mają rekordy z polem "Typ możliwości" odpowiadającym wybranej tu wartości, to widzą etapy sprzedaży tego procesu sprzedaży.

9 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowego procesu sprzedaży, należy:

- a** Cofnąć się do strony "Lista procesów sprzedaży".
- b** Z listy "Język tłumaczenia" wybrać język.
- c** Kliknąć łącze "Edytuj" dla procesu sprzedaży.
- d** Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w polu "Proces sprzedaży", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

10 Aby wybrać proces sprzedaży, który ma być używany jako domyślny, należy:

- a** Na stronie "Lista procesów sprzedaży" kliknąć łącze "Nazwa procesu sprzedaży" procesu, który ma zostać ustawiony jako domyślny.
- b** Nacisnąć przycisk "Edytuj".
- c** Zaznaczyć pole wyboru "Domyślny proces sprzedaży".
- d** Zapisać rekord.

UWAGA: Ten proces sprzedaży jest wyświetlany dla rekordów lub ról, z którymi nie jest powiązany żaden inny proces sprzedaży.

Jak skonfigurować etapy sprzedaży procesu sprzedaży

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Metodyka sprzedaży" kliknąć na łączu "Procesy sprzedaży".
- 4 Na stronie "Lista procesów sprzedaży" kliknąć na łączu "Nazwa procesu sprzedaży".
- 5 Aby skonfigurować etap sprzedaży, należy:
 - a Na pasku tytułu "Etap sprzedaży" nacisnąć przycisk "Nowy", aby utworzyć nowy etap sprzedaży, lub w menu na poziomie rekordu wybrać opcję "Edycja" dla etapu sprzedaży, który ma być edytowany.
 - b Na stronie "Edycja etapu sprzedaży" wprowadzić wymagane informacje.

Pole	Opis
Domyślne prawdopodobieństwo	Wartość procentowa odzwierciedlająca przekonanie, że transakcja zostanie zrealizowana (zamknięta) w określonym dniu i z określonym przychodem. Domyślnie prawdopodobieństwo jest automatycznie korygowane na podstawie etapu sprzedaży, na którym znajduje się możliwość. Użytkownicy mogą tę wartość zastąpić ręcznie. Ważne: Nie należy ustawiać prawdopodobieństwa 0% ani 100% dla jakichkolwiek etapów sprzedaży innych niż "Zamknięte/utraczone" i "Zamknięte/uzyskane". Modyfikowanie list wyboru, które są używane wewnętrznie przez aplikację Oracle CRM On Demand, może mieć negatywny wpływ na standardową funkcjonalność.
Kolejność	Kolejność występowania etapów sprzedaży na liście wyboru. Dodając etap sprzedaży, trzeba zmienić wartość określającą kolejność wszystkich kolejnych etapów sprzedaży. W ten sposób uzyskuje się pewność, że informacje zawarte na liście wyboru "Etap sprzedaży", dostępnej na stronach możliwości, zawsze występują we właściwej kolejności.
Oznaczone tłumaczenia	(Opcjonalne) Aby zasygnalizować, że zaktualizowana (nie nowa) nazwa ma zostać przetłumaczona na inne języki uaktywnione dla firmy, zaznaczyć pole wyboru "Oznaczone tłumaczenia".
Kategoria sprzedaży	Nazwa kategorii etapu sprzedaży do której zalicza się ten etap sprzedaży.

- 6 Zapisać rekord.
- 7 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowego etapu sprzedaży, należy:
 - a Na stronie "Szczegóły procesu sprzedaży" w sekcji "Etap sprzedaży" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
 - b Na stronie "Etap sprzedaży", w polu "Język tłumaczenia", wybrać język.
 - c Kliknąć łącze "Edytuj" dla etapu sprzedaży.

- d** Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w polu "Nazwa etapu sprzedaży", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

8 Zapisać rekord.

Jak skonfigurować funkcje przewodnika dla etapów sprzedaży

- 1** Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3** W sekcji "Metodyka sprzedaży" kliknąć na łączu "Procesy sprzedaży".
- 4** Z listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
Jeśli nie zostanie wybrany główny język używany w firmie, to nie zostanie wyświetlone pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" i aplikacja nie będzie sygnalizować dodawanych tu nieprzetłumaczonych terminów.
- 5** Na stronie "Lista etapów sprzedaży" kliknąć na łączu tego etapu sprzedaży (w kolumnie "Etap sprzedaży"), dla które mają zostać skonfigurowane informacje przewodnika.
- 6** Aby uczynić pole wymagany na tym etapie sprzedaży, należy:
 - a** Nacisnąć przycisk "Nowe" znajdujący się na pasku tytułu "Dodatkowe pola wymagane".
 - b** Na stronie "Edycja dodatkowych pól wymaganych" wybrać z listy odpowiednie pole.
 - c** Przejrzeć wyświetlane informacje dotyczące wprowadzania wartości domyślnych, po czym wprowadzić wartość domyślną (opcjonalne).
Wprowadzona wartość domyślna jest dodawana do rekordu tylko wtedy, gdy to pole jest puste. Na przykład, jeśli w rekordzie już występuje w polu "Przychód" jakaś wartość, to wprowadzenie tu wartości domyślnej nie spowoduje zastąpienia kwoty przychodu już zapisanej w rekordzie.
 - d** Zapisać rekord.
- 7** Aby do etapów sprzedaży dodać wskazówki dla pracowników, takie jak cele i ważne podetapy, które powinny zostać osiągnięte na tym etapie, należy:
 - a** Nacisnąć przycisk "Nowe" znajdujący się na pasku tytułu "Przewodnik po procesie - kroki".
 - b** Na stronie "Przewodnik po procesie — edycja kroku" wpisać liczbę określającą kolejność pojawiania się tej informacji.
Gdy pracownik naciśnie przycisk "Przewodnik" przy swoich rekordach możliwości, zobaczy 10 pierwszych kroków. Jeśli kroków tych jest więcej niż 10, pracownik może je wyświetlić, klikając na łączu "Pokaż pełną listę".
 - c** Aby oznaczyć informację jako wymagającą tłumaczenia, zaznaczyć pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia".

d Zapisać rekord.

Gdy pracownik naciśnie przycisk "Przewodnik" dla rekordu możliwości znajdującej się na tym etapie sprzedaży, ta informacja pojawi się na stronie przewodnika po procesie sprzedaży.

8 Aby dodać załącznik lub adres URL zapewniający pracownikom dostęp do zasobów odpowiednich dla danego sprzedaży, należy:

a Nacisnąć przycisk "Dodaj załącznik" lub "Dodaj URL" znajdujący się na pasku tytułu "Przydatne zasoby".

b Na stronie "Edycja załącznika" lub "Edycja adresu URL" wprowadzić odpowiednie informacje.

c Zapisać rekord.

Gdy pracownik naciśnie przycisk "Przewodnik" przy swoich rekordach możliwości, na stronie przewodnika po procesie sprzedaży zostanie wyświetlona lista załączników lub adresów URL powiązanych z tym etapem sprzedaży.

9 Aby zdefiniować zadania automatycznie tworzone, gdy pracownicy aktualizują etap sprzedaży, należy:

a Nacisnąć przycisk "Nowe" znajdujący się na pasku tytułu "Zadania zautomatyzowane".

b Na stronie "Edycja zadań zautomatyzowanych" wprowadzić odpowiednie informacje.

Skonfigurowane tu informacje służą jako szablon dla poszczególnych zadań. Nowo utworzone zadanie jest wiązane z tą możliwością, a zatem pojawia się zarówno na stronie szczegółów możliwości, jak i na odpowiednich listach działań.

UWAGA: W polu "Termin" trzeba wpisać liczbę określającą termin, w którym zadanie powinno zostać wykonane, liczony od dnia utworzenia zadania. Na przykład jeśli zadanie zostanie utworzone 6 grudnia, a w polu "Termin" występuje wartość 10, to listach zadań pracownika zadanie to będzie wyświetlane z terminem 16 grudnia.

W odniesieniu do właściciela obowiązują następujące zasady:

- Zadanie jest tworzone dla każdego użytkownika mającego wybraną rolę.
- Jeśli żaden użytkownik nie ma odpowiedniej roli w zespole ds. podmiotu, zadanie jest przydzielane właścicielowi możliwości.

c Zapisać rekord.

Dostosowywanie listy branż używanej w swojej firmie

"Branża" jest polem listy wyboru występującym w rekordach podmiotów. Służy do śledzenia typu działalności danego podmiotu. Branże można dodawać do listy i z niej usuwać, można też zmieniać ich nazwy wyświetlane na liście. Dzięki temu można dostosować listę wyboru do terminologii używanej w swojej firmie.

UWAGA: Nie ma żadnych ograniczeń liczby branż, które można dodawać do listy.

Jak dostosować listę branż używaną w swojej firmie

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie procesami biznesowymi" kliknąć na łączu "Reguły dotyczące danych i przydział".
- 3 W sekcji "Definicja branży" kliknąć na łączu "Definicja branży".
- 4 Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać główny język używany w swojej firmie.
Jeśli nie zostanie wybrany główny język używany w firmie, to nie zostanie wyświetlone pole wyboru "Oznacz do tłumaczenia" i aplikacja nie będzie sygnalizować dodawanych tu nieprzetłumaczonych terminów.
- 5 Na stronie "Edycja branży" wprowadzić odpowiednie informacje.
UWAGA: Jednym z pól dostępnych na stronie "Edycja branży" jest "Kod EKD". EKD (Europejska Klasyfikacja Działalności) umożliwia klasyfikację wszystkich podmiotów gospodarczych ze względu na prowadzoną działalność. Podmioty prowadzące tę samą działalność mają, bez względu na ich wielkość i formę własności, przydzielany ten sam kod EKD. Kody EKD zostały opracowane w celu ułatwienia gromadzenia, prezentowania i analizowania danych oraz umożliwienia porównywania statystyk.
- 6 Aby ręcznie wprowadzić przetłumaczony odpowiednik nowej branży, należy:
 - a Z rozwijanej listy "Język tłumaczenia" wybrać język.
 - b Wprowadzić przetłumaczony odpowiednik w polu "Wyświetlana nazwa", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 7 Zapisać rekord.

Narzędzia zarządzania danymi

Z sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" strony startowej "Administracja" można wykonywać następujące zadania:

- Importowanie i eksportowanie danych firmy. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420).
- Wyświetlanie zleceń kasowania wsadowego. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Strona "Kolejka kasowania wsadowego"](#) (na stronie 1619).
- Wyświetlanie zleceń wsadowego przydziału rejestru. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Strona "Kolejka wsadowego przydziału rejestru"](#) (na stronie 1620).
- Tworzenie kolejek zdarzeń integracji i administrowanie nimi. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zdarzenia integracji — informacje podstawowe](#) (zob. "Zdarzenia integracji - informacje" na stronie 1620).

Narzędzia importu i eksportu

Na stronie "Narzędzia importu i eksportu" są dostępne różne narzędzia, stanowiące rozszerzenie programów wspomagających import i eksport w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Asystent importu.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Asystent importu](#) (na stronie 1602).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand](#) (na stronie 1612).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand](#) (na stronie 1617).
- **Usługi internetowe Oracle.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Integracja usług internetowych](#) (na stronie 1613).

Więcej informacji o wybieraniu odpowiedniej metody importu znajduje się w artykule o identyfikatorze 1089184.1 dostępnym w ramach asysty technicznej Oracle.

Proces importu składa się z następujących kroków:

- [Przygotowanie do importu danych](#) (zob. "[Przygotowania do importu danych](#)" na stronie 1465)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)
- [Przeglądanie wyników importu](#) (na stronie 1607)

Można również eksportować dane z aplikacji Oracle CRM On Demand do plików CSV. Aby uzyskać więcej informacji na temat eksportowania, należy kliknąć na odpowiednim temacie:

- [Eksportowanie danych](#) (zob. "[Eksportowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1609)
- [Przeglądanie wyników eksportu](#) (na stronie 1611)

Przed rozpoczęciem:

- Aby móc importować dane, użytkownik musi mieć przypisaną rolę zawierającą uprawnienia importu administracyjnego lub importu marketingowego. Uprawnienia importu administracyjnego pozwalają importować wszystkie typy rekordów, podczas gdy uprawnienia importu marketingowego pozwalają importować wyłącznie informacje o podmiotach, osobach kontaktowych i zamiarach.
- Jeśli użytkownik chce zaimportować do 2000 osób kontaktowych, należy włączyć dla roli użytkownika uprawnienie "Import osobisty". Uprawnienie "Import osobisty" zwiększa kontrolę nad importami danych użytkownika. Więcej informacji o rolach można znaleźć pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).
- Zaleca się przejrzanie całej niniejszej sekcji, a także lekcji samouczka dotyczących importowania rekordów, zawierających dodatkowe informacje na temat wykonywania importu (najlepsze praktyki).

OSTRZEŻENIE: Nie można cofać importu rekordów ani nie można ich masowo kasować. Dlatego, w celu uniknięcia późniejszego czyszczenia danych, dobrze jest przećwiczyć procedurę importu z plikiem zawierającym 5-10 rekordów. Jeśli firma importuje dużą liczbę rekordów, można wziąć udział w sesji szkoleniowej obejmującej importowanie danych albo skontaktować się z działem opieki nad klientem. Więcej informacji o tych zasobach można uzyskać, klikając łącze "Szkolenia i asysta" dostępne u góry każdej strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Aby móc eksportować dane, użytkownik musi mieć przypisaną rolę zawierającą uprawnienia eksportu administracyjnego.

Istnieje możliwość importowania danych z plików z wartościami rozdzielonymi przecinkami (CSV) w celu automatycznego tworzenia rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand. Żaden plik CSV nie może

przekraczać wielkości 20 MB. Aby zmniejszyć rozmiar pliku, można podzielić zbiór rekordów na kilka plików lub zmniejszyć ilość danych, kasując kolumny, które nie będą importowane. Przykładowy plik CSV można przejrzeć w Oracle Data Loader On Demand Guide.

Tabela ta określa, jakie typy rekordów można utworzyć importując dane, oraz ile rekordów można zaimportować przy każdym uruchomieniu procesu importu.

Typ rekordu	Limit rekordów dla poszcz. importów
Podmiot	30000
Podmiot - zespół	50000
Umówione spotkanie	30000
Umówione spotkanie - osoba kontaktowa	50000
Umówione spotkanie - użytkownik	50000
Środek trwały	80000
Osoba kontaktowa (administrator)	30000
Zespół osoby kontaktowej	50000
Kampania	50000
Adresat kampanii	50000
Rejestracje transakcji	30000
Namiar	30000
Uwaga	50000
Możliwość	30000
Produkt możliwości	80000
Produkt	80000
Kategoria produktu	30000
Właściwość	30000
Rozwiązanie	50000
Zlecenie obsługi	30000
Zadanie	30000
Zadanie - osoba kontaktowa	50000
Zadanie - użytkownik	50000

Typ rekordu	Limit rekordów dla poszcz. importów
Użytkownik	500
Pojazd - osoba kontaktowa	50000

W zależności od zaimplementowanych rozwiązań specyficznych dla branży do importu mogą być dostępne następujące rekordy:

Typ rekordu	Limit rekordów dla poszcz. importów
Przydział	30000
Wniosek	30000
Plan biznesowy	30000
Roszczenie	30000
Rola osoby kontaktowej	50000
Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny (lekarza)	30000
Ochrona ubezpieczeniowa	30000
Obiekty niestandardowe	30000
Szkoda	30000
Dealer	80000
Rejestracja transakcji	30000
Konto finansowe	30000
Posiadacz konta finansowego	30000
Zasób konta finansowego	30000
Plan finansowy	30000
Produkt finansowy	30000
Transakcja finansowa	30000
Raport z kontroli magazynowej	30000
Okres magazynowy	30000
Uczestniczący podmiot	30000
Przedmiot ubezpieczenia	30000
Wniosek o fundusze marketingowe	30000
Plan komunikatów	30000

Typ rekordu	Limit rekordów dla poszcz. importów
Pozycja planu komunikatów	30000
Relacja elementu planu komunikatów	30000
Odpowiedź na wiadomość	30000
Cel	30000
Partner	30000
Plan - podmiot	30000
Plan - osoba kontaktowa	30000
Plan - możliwość	30000
Polisa	30000
Posiadacz polisy	30000
Portfel	30000
Cennik	30000
Pozycja linii "Lista cen"	30000
Próbka - oświadczenie	30000
Magazyn próbek	30000
Partia próbek	30000
Transakcja dotycząca próbki	30000
Podpis	30000
Produkt ze specjalną kalkulacją cen	30000
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	30000
Pozycja transakcji	30000
Pojazd	80000

Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe

W poniższej tabeli przedstawiono:

- Wartości listy wyboru pola "Kraj" w aplikacji Oracle CRM On Demand

Nie można edytować wartości listy wyboru dla pola "Kraj" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby wczytać wszystkie dane podczas importowania plików, należy się upewnić, że nazwy krajów dokładnie odpowiadają dozwolonym wartościom, z uwzględnieniem znaków przestankowych i wielkości liter. W przeciwnym wypadku informacje nie zostaną zaimportowane.

UWAGA: Ponieważ długość wartości listy wyboru "Kraj" jest ograniczona do 30 znaków, nazwy dłuższe niż to ograniczenie są skrócone.

- Mapowanie adresów według krajów

Podczas importowania danych należy skonfigurować kolumny dla każdego z dziewięciu pól używanych przez aplikację Oracle CRM On Demand. W poniższej tabeli przedstawiono, jak mapować pola adresu dla każdego kraju na odpowiednie pola w aplikacji Oracle CRM On Demand. Poprawne mapowanie gwarantuje wczytanie wszystkich danych z plików do odpowiednich pól w aplikacji.

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
USA	8	Numer/ulica	Adres (2)	Adres (3)	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy		
Afganistan	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Albania	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Algieria	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Samoa Amerykańskie	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Andora	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Angola	4	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto					
Anguilla	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Antigua i Barbuda	4				Miasto				Wyspa	Skrzynka pocztowa
Argentyna	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	

Kraj (wartości niedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Armenia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Aruba	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Wyspa Wniebowstąpienia	5	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Australia	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
Austria	5	Ulica/Liczba	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Azerbejdżan	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Bahamy	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod wyspy	Wyspa	
Bahrajn	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Bangladesz	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Barbados	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Białoruś	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Belgia	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Belize	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Benin	4				Miasto			Skrzynka pocztowa		Kod sortowania
Bermudy	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Bhutan	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Boliwia	4	Ulica/	Adres (2)		Mias					

Kraj (wartości niedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
		numer			to					
Bośnia i Hercegowina	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Botswana	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Wyspa Bouveta	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Brazylia	7	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Brytyjskie Terytorium Oceanu Indy	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Brunei	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Bułgaria	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Burkina Faso	4				Miasto			Skrzynka pocztowa		Kod sortowania
Burundi	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Kambodża	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Kamerun	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Kanada	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Republika Zielonego Przylądka	4	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto					
Kajmany	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Republika Środkowoafrykańska	3				Miasto					Skrzynka pocztowa

Kraj (wartości niedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Czad	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Wyspy Normandzkie	5	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Chile	6	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Chiny	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Wyspa Bożego Narodzenia	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Wyspy Kokosowe	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Kolumbia	7	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto				Gmina	Kod sortowania
Komory	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Kongo	3	Ulica/numer			Miasto					
Demokratyczna Republika Konga	4				Miasto			Skrzynka pocztowa		Kod sortowania
Wyspy Cooka	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Kostaryka	6	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy		
Chorwacja	4	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Kuba	4	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		
Curacao	5	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Cypr	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Republika Czeska	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Dania	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Dżibuti	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Dominika	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Republika Dominikańska	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Timor Wschodni	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Ekwador	5	Adres (1)		Piętro	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Egipt	6	Adres (1)		Okręg	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Salwador	5	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Gwinea Równikowa	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Erytrea	3	Ulica/numer			Miasto					
Estonia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Etiopia	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Falklandy (Malwiny)	3	Ulica/numer			Miasto					
Wyspy Owcze	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Fidżi	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Finlandia	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Francja	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowa
Gujana Francuska	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Polinezja Francuska	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Francuskie Terytoria Południowe	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Gabon	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Gambia	3	Ulica/numer			Miasto					
Gruzja	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Niemcy	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Ghana	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Gibraltar	3	Ulica/numer			Miasto					
Grecja	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Grenlandia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Grenada	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Gwadelupa	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Guam	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Gwatemala	4	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		
Gwinea	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Gwinea Bissau	4	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Gujana	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Haiti	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Wyspy Heard i McDonalda	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Stolica Apostolska	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Honduras	7	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Hong Kong	7	Numer/ulica	Adres (2)	Okręg	Miasto				Część terytorium	Adres (4)
Węgry	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Islandia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Indie	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Indonezja	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Islamska Republika Iranu	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Irak	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Irlandia	6	Numer/ulica	Adres (2)	Adres (3)	Miasto					Powiat
Izrael	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Włochy	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Wybrzeże Kości Słoniowej	4				Miasto			Skrzynka pocztowa		Kod sortowania
Jamajka	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto				Parafia	Kod sortowania

Kraj (wartości niedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Japonia	6	Chome (Jap)	Ku (Jap)		Chi/Gun (Jap)			Kod pocztowy	Prefektura	
Jordania	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Kazachstan	4	Adres (1)			Miasto			Kod pocztowy		
Kenia	4				Miasto			Kod pocztowy		Skrzynka pocztowa
Kiribati	4	Adres (1)			Miasto				Wyspa	
Korea	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Kosowo	6	Ulica/numer	Adres (2)	Okręg	Miasto			Kod pocztowy		
Koreańska Republika Ludowo-Dem	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Kuwejt	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Kirgistan	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Laos	5	Numer/ulica	2		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Łotwa	5	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Liban	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Lesotho	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Liberia	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Arabska Libijska Dżamahirijja	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Liechtenstein	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Litwa	4	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		
Luksemburg	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Makau	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Macedonia (była Jugosławia)	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Madagaskar	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Malawi	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Malezja	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Malediwy	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Mali	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Malta	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Wyspa	
Wyspy Marshalla	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
Martynika	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Mauretania	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Mauritius	3	Ulica/numer			Miasto					
Majotta	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Meksyk	8	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy	Województwo	Gmina

Kraj (wartości niedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Sfederowane Stany Mikronezji	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Republika Mołdawii	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Monako	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Mongolia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Czarnogóra	5	Adres (1)	Address2		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Montserrat	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Maroko	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Mozambik	4	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		
Związek Myanmar	5	Adres (1)			Miasto			Kod pocztowy		Powiat
Namibia	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Nauru	3			Okręg						Skrzynka pocztowa
Nepal	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Holandia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Antyle Holenderskie	5	Adres (1)	Adres (2)		Miasto				Wyspa	
Nowa Kaledonia	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Nowa Zelandia	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Nikaragua	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Niger	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Nigeria	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Niue	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Terytorium Wyspy Norfolk	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
Mariany Północne	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
Norwegia	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Oman	4							Kod pocztowy	Region	Skrzynka pocztowa
Pakistan	6	Numer/ulica	Adres (2)	Adres (3)	Miasto			Kod pocztowy		
Palau	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
Palestyńskie Władze Narodowe	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Panama	5	Adres (1)			Miasto				Gmina	Kod sortowania
Papua Nowa Gwinea	3				Miasto				Gmina	
Paragwaj	4	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto					
Peru	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto					Kod sortowania
Filipiny	7	Ulica/numer	Adres (2)	Okręg	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Pitcairn	1									
Polska	4	Ulica/numer			Miasto			Kod pocztowy		

Kraj (wartości niedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Portugalia	6	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy		
Portoryko	5	Adres (1)			Miasto			Kod pocztowy		URB
Katar	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Reunion	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Rumunia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Federacja Rosyjska	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Rwanda	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Samoa	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
San Marino	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania
Wyspy Świętego Tomasza i Książ	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Arabia Saudyjska	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Senegal	3	Ulica/numer			Miasto					
Serbia	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Seszele	4				Miasto				Wyspa	Skrzynka pocztowa
Sierra Leone	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Singapur	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Słowacja (Republika Słowacka)	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Kod sortowania

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Słowenia	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Wyspy Salomona	5				Miasto			Kod wyspy	Wyspa	Skrzynka pocztowa
Somalia	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Republika Południowej Afryki	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Georgia Południowa i Sandwich	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Hiszpania	7	Ulica/numer	Adres (2)	Piętro	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Sri Lanka	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Saint-Barthélemy	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Święta Helena	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Saint Kitts i Nevis	5	Adres (1)	Adres (2)		Miasto				Wyspa	
Saint Lucia	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Saint-Martin	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Saint-Pierre i Miquelon	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Saint Vincent i Grenadyny	4	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Sudan	4				Miasto			Kod pocztowy		Skrzynka pocztowa
Surinam	3	Ulica/numer			Miasto					
Svalbard i Jan Mayen	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	

Kraj (wartości nieedytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Suazi	4				Miasto			Kod pocztowy		Skrzynka pocztowa
Szwecja	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Szwajcaria	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Arabska Republika Syryjska	3	Ulica/numer			Miasto					
Taiwan	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Tadżykistan	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Zjednoczona Republika Tanzanii	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Tajlandia	7	Adres (1)	Adres (2)	Adres (3)	Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Togo	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Tokelau	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Tonga	4				Miasto				Wyspa	Skrzynka pocztowa
Trynidad i Tobago	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					
Tunezja	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Turcja	5	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Turkmenistan	4	Numer/ulica			Miasto			Kod pocztowy		
Wyspy Turks i Caicos	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Tuvalu	4				Miasto				Wyspa	Skrzynka pocztowa

Kraj (wartości niededytowalne)	Liczba pól	Adres (1)	Address2	Address3	Miasto	Powiat	Stan (USA)	Kod pocztowy	Gmina	Skrzynka pocztowa kod sortowania
Uganda	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Ukraina	5	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Zjednoczone Emiraty Arabskie	3								Emirat	Skrzynka pocztowa
Wielka Brytania	7	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		Powiat
Wyspy Mniejsze Stanów Zjednocz	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Urugwaj	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Uzbekistan	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Wilajet	
Vanuatu	3				Miasto					Skrzynka pocztowa
Wenezuela	6	Ulica/numer	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Wietnam	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Brytyjskie Wyspy Dziewicze	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Wyspy Dziewicze (USA)	6	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Województwo	
Wallis i Futuna	6	Adres (1)	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy	Gmina	
Sahara Zachodnia	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Jemen	3	Ulica/numer			Miasto					
Zambia	5	Numer/ulica	Adres (2)		Miasto			Kod pocztowy		
Zimbabwe	5	Numer/ulica	Adres (2)	Piętro	Miasto					

Poprawne skróty stanu/terytorium dla USA

W tej tabeli przedstawiono wartości listy wyboru dla USA

Skróty	Pełne nazwy
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Kalifornia
CO	Kolorado
CT	Connecticut
DC	Dystrykt Kolumbii
DE	Delaware
FL	Floryda
GA	Gruzja
HI	Hawaje
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Luizjana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi

Skróty	Pełne nazwy
MT	Montana
NC	Karolina Północna
ND	Dakota Północna
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	Nowy Meksyk
NV	Nevada
NY	Nowy Jork
OH	Ohio
OK	Oklahoma
Iub	Oregon
PA	Pensylwania
PR	Portoryko
RI	Rhode Island
SC	Karolina Południowa
SD	Dakota Południowa
TN	Tennessee
TX	Teksas
UT	Utah
VA	Wirginia
VT	Vermont
WA	Waszyngton
WI	Wisconsin
WV	Wirginia Zachodnia
WY	Wyoming

Poprawne kody pocztowe dla Stanów Zjednoczonych

W tej tabeli przedstawiono trzy oficjalne kody stanów dla odbiorców poczty w siłach zbrojnych Stanów Zjednoczonych.

Skróty	Opis
AE (kody pocztowe 09xxx)	Siły zbrojne w Europie. Ten termin obejmuje Kanadę, Bliski Wschód i Afrykę.
AK (kody pocztowe 962xx-966xx)	Siły zbrojne na Pacyfiku.
AA (kody pocztowe 340xx)	Siły zbrojne w Ameryce. Ten termin obejmuje Amerykę Środkową i Południową.

Poprawne skróty stanu/terytorium dla Kanady

W tej tabeli podano oficjalne skróty nazw kanadyjskich prowincji (pola tekstowe)

Skróty	Pełne nazwy
AB	Alberta
BC	Kolumbia Brytyjska
MB	Manitoba
NB	Nowy Brunszwik
NF	Nowa Fundlandia i Labrador
NS	Nowa Szkocja
NT	Terytoria Północno-Zachodnie
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Wyspa Księcia Edwarda
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Jukon

Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe

Podczas importowania rekordów można wybrać następujące sposoby traktowania duplikatów:

- Nieimportowanie duplikatów
- Zastępowanie istniejących rekordów

UWAGA: Opcja zastępowania nie jest dostępna podczas importowania zadań, umówionych spotkań i uwag. W przypadku tych typów rekordów są zawsze tworzone nowe rekordy.

- Tworzenie dodatkowych rekordów w przypadku duplikatów (tylko osoby kontaktowe i zamiary)

Jeżeli podczas importowania danych wybrano opcję zastępowania istniejących rekordów, w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi sprawdzenie, czy dany rekord w pliku importu jest duplikatem istniejącego rekordu w Oracle CRM On Demand, przez sprawdzenie wartości w polach używanych do wykrywania duplikatów rekordów. Jeśli rekord jest duplikatem, w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi zaktualizowanie pola istniejącego rekordu Oracle CRM On Demand wartościami z importowanego rekordu; nie dotyczy to pól, których używa się do wykrywania duplikatów.

W przypadku wielu typów rekordów można użyć pola "ID zewnętrzny" lub wcześniej zdefiniowanego zestawu pól w celu sprawdzenia, czy dany rekord w pliku importu jest duplikatem rekordu istniejącego w aplikacji Oracle CRM On Demand. Przy użyciu ID zewnętrznego jako pola do wykrywania duplikatów rekordów, jeśli taki duplikat zostanie znaleziony, wszystkie pola w rekordzie Oracle CRM On Demand zostaną zaktualizowane, z wyjątkiem pola "ID zewnętrzny". Podobnie podczas wykorzystania wcześniej zdefiniowanego zestawu pól do wykrywania duplikatów rekordów, wszystkie pola inne niż użyte do sprawdzania, są aktualizowane w rekordzie w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Na przykład podczas wykrywania duplikatów w typie rekordów "Podmiot" można użyć pola "ID zewnętrzny" lub połączenia pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja". Jeśli rekord w danym pliku jest duplikatem, istniejący rekord w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie zaktualizowany danymi z pliku importu w następujący sposób:

- Jeśli do wykrywania duplikatów użyto pola "ID zewnętrzny", w rekordzie w aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną zaktualizowane wszystkie pola inne niż "ID zewnętrzny".
- Jeśli do wykrywania duplikatów użyto pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja", w rekordzie w aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną zaktualizowane wszystkie pola inne niż "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".

Jak zaktualizować rekordy

- 1 Przygotować plik CSV importu; plik powinien zawierać kolumnę dla kodów "ID zewnętrzny" lub dla wszystkich pól sprawdzanych pod kątem duplikatów dla danego typu rekordów.
- 2 Upewnić się, że kody identyfikatorów zewnętrznych lub wartości używane do wykrywania duplikatów są identyczne z wartościami występującymi w istniejących rekordach. Jeśli są używane kody identyfikatorów zewnętrznych, każdy z nich musi być unikatowy w systemie, aby aktualizacja przebiegła poprawnie.
- 3 Uwzględnić pliku CSV importu przynajmniej wszystkie wymagane pola.
- 4 Wykonując w Asystencie importu krok 1, wybrać opcję "Zastąp istniejące rekordy".

5 Wykonując w Asystencie importu krok "Odwzorowywanie pól", upewnić się, że jest odwzorowywane pole "ID zewnętrzny" lub wszystkie pola używane do wykrywania duplikatów.

6 Wykonać w Asystencie importu wszystkie kroki w celu zaimportowania danych.

Jeśli do aktualizacji rekordów jest używany Asystent importu, zastępowane są tylko te pola, które zostały odwzorowane podczas wykonywania kroku "Odwzorowywanie pól". Dlatego, jeśli występują pola, które nie wymagają aktualizacji i które nie są potrzebne do wykrywania duplikatów, nie trzeba ich odwzorowywać.

Jeśli istnieją identyfikatory zewnętrzne, które zostały odwzorowane podczas procesu importu, są one używane przez aplikację do sprawdzenia, czy rekord jest duplikatem. Podczas importu innych typów rekordów można użyć tych identyfikatorów zewnętrznych jako punktów odniesienia umożliwiających przeniesienie powiązań do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Na przykład w pliku account.csv występuje kolumna account_id, która ma zostać odwzorowana na obiekt "Unikatowy ID zewnętrzny". Podczas importowania osób kontaktowych, jeśli plik contacts.csv zawiera kolumnę contact_id (unikatowy ID osoby kontaktowej) i kolumnę account_id (stanowiącą odwołanie do identyfikatorów w pliku account.csv), należy odwzorować contact_id na obiekt "Unikatowy ID zewnętrzny", a account_id na obiekt "ID zewnętrzny podmiotu". Podczas procesu importu aplikacja sprawdzi pole account_id w rekordach poszczególnych osób kontaktowych w celu ustalenia istniejącego podmiotu i powiązania go z osobą kontaktową.

Jeśli nie istnieją żadne identyfikatory zewnętrzne lub jeśli występujące w pliku identyfikatory zewnętrzne nie zostaną odwzorowane na pola "ID zewnętrzny" w aplikacji, to aplikacja będzie wykrywać duplikaty przez porównywanie określonych pól. W poniższej tabeli wymieniono pola używane do wykrywania zduplikowanych rekordów.

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Użytkownik	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID użytkownika lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Podmiot	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa podmiotu i Lokalizacja lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Zespół ds. podmiotu	Podmiot (Nazwa podmiotu lub ID zewnętrzny podmiotu) i Użytkownik (ID użytkownika)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Osoba kontaktowa	<ul style="list-style-type: none"> Imię, Nazwisko, Nr telefonu służbowego i E-mail lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand) <p>UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie następuje sprawdzenie rekordów pod względem duplikatów, gdy rekordy osób kontaktowych są tworzone przy użyciu interfejsu użytkownika.</p>
Zespół osoby kontaktowej	Osoba kontaktowa (Nazwisko osoby kontaktowej lub ID zewnętrzny osoby kontaktowej) i Użytkownik (ID użytkownika)
Kategoria produktu	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa kategorii lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa produktu lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Możliwość	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa możliwości i Podmiot (Nazwa podmiotu lub ID zewnętrzny podmiotu) lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Rola osoby kontaktowej możliwości	Nazwa możliwości i Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Przychód z produktu możliwości	ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) <p>UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie następuje sprawdzenie rekordów pod względem duplikatów, gdy rekordy przychodów z produktów związanych z możliwościami są tworzone przy użyciu interfejsu użytkownika.</p>

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Kampania	<ul style="list-style-type: none"> Kod źródła lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Odbiorca kampanii	<p>Kampania (ID zewnętrzny kampanii lub ID kampanii), Osoba kontaktowa (Imię i nazwisko osoby kontaktowej lub ID zewnętrzny osoby kontaktowej), Kod źródła</p> <p>UWAGA: Należy podać imię i nazwisko osoby kontaktowej lub ID zewnętrzny osoby kontaktowej.</p>
Namiar	<ul style="list-style-type: none"> Imię, Nazwisko, Firma, Główny nr telefonu i E-mail lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand) <p>UWAGA: Oracle CRM On Demand nie sprawdza rekordów pod kątem duplikatów, gdy namiary są tworzone przy użyciu interfejsu użytkownika.</p>
Zlecenie obsługi	<ul style="list-style-type: none"> Numer zlecenia obsługi lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Rozwiązanie	<ul style="list-style-type: none"> Tytuł lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Zadanie	Bez sprawdzania duplikatów (zawsze tworzy nowe rekordy)
Zadanie - osoba kontaktowa	ID zewnętrzny zadania, Osoba kontaktowa (ID zewnętrzny osoby kontaktowej lub Imię i nazwisko osoby kontaktowej)
Zadanie - użytkownik	ID zewnętrzny zadania, Użytkownik (ID logowania użytkownika lub ID zewnętrzny użytkownika)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Umówione spotkanie	Bez sprawdzania duplikatów (zawsze tworzy nowe rekordy)
Umówione spotkanie - osoba kontaktowa	ID zewnętrzny umówionego spotkania, Osoba kontaktowa (ID zewnętrzny osoby kontaktowej lub Imię i nazwisko osoby kontaktowej)
Umówione spotkanie - użytkownik	ID zewnętrzny umówionego spotkania, Użytkownik (ID logowania użytkownika lub ID zewnętrzny użytkownika)
Uwaga	Bez sprawdzania duplikatów (zawsze tworzy nowe rekordy)
Środek trwały	ID zewnętrzny (utworzony przez inny system)
Obiekty niestandardowe 01, 02, 03	ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie następuje sprawdzenie rekordów pod względem duplikatów, gdy rekordy obiektów niestandardowych są tworzone przy użyciu interfejsu użytkownika.
Obiekt niestandardowy 04 i następne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand) UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie następuje sprawdzenie rekordów pod względem duplikatów, gdy rekordy obiektów niestandardowych są tworzone przy użyciu interfejsu użytkownika.
Portfel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numer konta i Produkt lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Dealer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Pojazd	<ul style="list-style-type: none"> Nr identyfikacyjny pojazdu lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Pojazd - osoba kontaktowa	Pojazd i osoba kontaktowa
Konto finansowe	<ul style="list-style-type: none"> Konto finansowe lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Zasób konta finansowego	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa zasobów konta finansowego lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Plan finansowy	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa planu finansowego lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Posiadacz konta finansowego	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa posiadacza konta finansowego lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Przedmiot ubezpieczenia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Typ lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Transakcja finansowa	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID transakcji lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Produkt finansowy	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa produktu finansowego lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Ochrona ubezpieczeniowa	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa ochrony ubezpieczeniowej lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Roszczenie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numer roszczenia lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Polisa	<ul style="list-style-type: none"> ■ Numer polisy lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Posiadacz polisy	<ul style="list-style-type: none"> Nazwisko posiadacza polisy lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Uczestniczący podmiot	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa uczestniczącego podmiotu lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Szkoda	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa szkody lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Partner	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa partnera i Lokalizacja lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Program partnerski	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa programu partnerskiego lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen UWAGA: W ramach Asystenta importu ten typ rekordów jest wyświetlany jako "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen".	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa zlecenia lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Wniosek	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Rejestracja transakcji	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Cennik	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa cennika lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Przydział	<ul style="list-style-type: none"> Dane użytkownika lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Profil brokera	<ul style="list-style-type: none"> Profil brokera - nazwa lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Akredytacja	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Rejestracja na egzamin	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Wniosek o fundusze marketingowe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa zlecenia lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Kurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Egzamin	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Pozycja planu komunikatów	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Certyfikacja	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Zapis na kurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Magazyn próbek	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kod powiązania lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Okres magazynowy	<ul style="list-style-type: none"> ■ Data rozpoczęcia lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Plan - podmiot	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kod powiązania lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Cel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa celu lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Wniosek o certyfikację	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Partia próbek	<ul style="list-style-type: none"> Nr partii lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Pozycja transakcji	<ul style="list-style-type: none"> Próbka lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Transakcja dotycząca próbki	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny (lekarza)	<ul style="list-style-type: none"> Numer prawa jazdy lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Plan biznesowy	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa planu lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Raport z kontroli magazynowej	<ul style="list-style-type: none"> Data raportu lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Produkt ze specjalną kalkulacją cen	<ul style="list-style-type: none"> Numer pozycji lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand) <p>UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand nie następuje sprawdzenie rekordów pod względem duplikatów, gdy rekordy produktów ze specjalną kalkulacją cen są tworzone przy użyciu interfejsu użytkownika.</p>
Plan - możliwość	<ul style="list-style-type: none"> Możliwość lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Próbka - oświadczenie	<ul style="list-style-type: none"> Kod powiązania lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Wniosek o akredytację	<ul style="list-style-type: none"> ID lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Powiązania pozycji planu komunikatów	<ul style="list-style-type: none"> Nazwa lub ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

Rekordy tego typu	są duplikatami, jeśli te pola są identyczne
Plan komunikatów	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwa lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Plan - osoba kontaktowa	<ul style="list-style-type: none"> ■ Imię i nazwisko osoby kontaktowej lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)
Pozycja linii cennika	<ul style="list-style-type: none"> ■ LineItem lub ■ ID zewnętrzny (utworzony przez inny system) lub ■ ID wiersza (ID wewnętrzny Oracle CRM On Demand)

OSTRZEŻENIE: Zaleca się, aby podczas aktualizowania plików odwzorowywać albo ID zewnętrzny, albo inny zbiór pól używanych do wykrywania duplikatów. Jeśli bowiem zostaną odwzorowane zarówno identyfikatory, jak i pola, wystąpi ryzyko zastąpienia pól używanych do wykrywania duplikatów, które nie powinny zostać zastąpione. Na przykład jeśli podczas aktualizowania rekordów podmiotów zostaną odwzorowane pola "ID zewnętrzny", "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja", a następnie na podstawie identyfikatora zewnętrznego zostanie wykryty duplikat, to występujące w bazie danych wartości z pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja" zostaną zastąpione. Jeśli na podstawie identyfikatorów zewnętrznych nie zostanie wykryty żaden duplikat, system zacznie wyszukiwać duplikaty na podstawie pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja". Jeżeli wówczas duplikat zostanie wykryty, wartość pola "ID zewnętrzny" w bazie danych zostanie zastąpiona.

Import podmiotów a identyfikatory zewnętrzne — podsumowanie

Podczas importowania podmiotów określa się, w jaki sposób aplikacja ma traktować zduplikowane rekordy:

- Nie importuj zduplikowanych rekordów

Jeśli zostaną wykryte duplikaty, zduplikowany rekord nie zostanie zaimportowany.

- Zastąp istniejące rekordy

Jeśli zostaną wykryte duplikaty, zduplikowany rekord zostanie zaktualizowany. Jeżeli zostanie wykryty więcej niż jeden duplikat, nie zostaną wstawione ani zaktualizowane żadne rekordy.

Po wybraniu postępowania należy określić sposób odwzorowywania pól — przy imporcie podmiotów są dostępne dwa rodzaje identyfikatorów zewnętrznych:

- **Unikatowy ID zewnętrzny.** Odnosi się do zewnętrznego ID bieżącego rekordu, który ma zostać zaimportowany. Unikatowy ID zewnętrzny jest bezpośrednio używany do wykrywania duplikatów zgodnie z opisem zawartym w tej części.
- **ID zewnętrzny podmiotu nadrzędnego.** Odnosi się do zewnętrznego ID rekordu nadrzędnego dla rekordu bieżącego.

Postępowanie związane ze stosowaniem tych dwóch rodzajów identyfikatorów jest wzajemnie niezależne.

Scenariusze związane z unikatowymi identyfikatorami zewnętrznymi

Scenariusz A — Unikatowy ID zewnętrzny nie jest odwzorowany

Wykrywanie duplikatów opiera się na polach "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja". Jeśli zostanie wykryty duplikat, postępowanie jest wyznaczone przez wybraną opcję traktowania zduplikowanych rekordów.

Scenariusz B — Unikatowy ID zewnętrzny jest odwzorowany

Proces importu próbuje najpierw wykryć zduplikowany rekord, posługując się unikatowym identyfikatorem zewnętrznym.

- Scenariusz B1 — Wykryto jeden zduplikowany identyfikator zewnętrzny

Na zewnątrz wykrytego rekordu są sprawdzane pola "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja" i jeśli zostanie znaleziony duplikat, to żadne rekordy nie są aktualizowane ani wstawiane.

Jeśli opcja traktowania zduplikowanych rekordów jest ustawiona na "Zastąp istniejące rekordy", to rekord jest aktualizowany (w tym wartości pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja").

Jeśli opcja traktowania zduplikowanych rekordów jest ustawiona na "Nie importuj zduplikowanych rekordów", to żadne rekordy nie są aktualizowane ani wstawiane.

- Scenariusz B2 — Wykryto więcej niż jeden zduplikowany identyfikator zewnętrzny

Żadne rekordy nie są aktualizowane ani wstawiane.

- Scenariusz B3 — Nie wykryto żadnego zduplikowanego identyfikatora zewnętrznego

Proces importu wyszukuje teraz duplikaty na podstawie pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".

- Scenariusz B3a — Nie wykryto żadnego wystąpienia zduplikowanych wartości "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".
Rekord zostaje wstawiony.

- Scenariusz B3b — Zostaje wykryty jeden duplikat wartości "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja"
Jeśli opcja traktowania zduplikowanych rekordów jest ustawiona na "Zastąp istniejące rekordy", to rekord jest aktualizowany *w tym wartość pola "Unikatowy ID zewnętrzny"*. Jeśli opcja traktowania zduplikowanych rekordów jest ustawiona na "Nie importuj zduplikowanych rekordów", to żadne rekordy nie są aktualizowane.

- Scenariusz B3c — Wykryto więcej niż jedno wystąpienie zduplikowanych wartości "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".
Żadne rekordy nie są wstawiane ani aktualizowane.

Scenariusz C — Unikatowy ID zewnętrzny nie jest odwzorowany

Do wykrywania duplikatów są używane pola "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".

- Scenariusz C1 — Wykryto jedno wystąpienie zduplikowanych wartości "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".

Jeśli opcja traktowania zduplikowanych rekordów jest ustawiona na "Zastąp istniejące rekordy", to rekord jest aktualizowany.

Jeśli opcja traktowania zduplikowanych rekordów jest ustawiona na "Nie importuj zduplikowanych rekordów", to żadne rekordy nie są aktualizowane ani wstawiane.

- Scenariusz C2 — Wykryto więcej niż jedno wystąpienie zduplikowanych wartości "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".

Żadne rekordy nie są aktualizowane ani wstawiane.

- Scenariusz B3a — Nie wykryto żadnego wystąpienia zduplikowanych wartości "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja".

Rekord zostaje wstawiony.

Scenariusze związane z identyfikatorami zewnętrznymi podmiotów nadrzędnych

ID zewnętrzny podmiotu nadrzędnego jest używany tylko do ustawiania powiązanego rekordu podmiotu nadrzędnego. Nie ma wpływu na proces wykrywania duplikatów ani na proces aktualizacji.

Scenariusz A — Unikatowy ID podmiotu nadrzędnego jest odwzorowany

Proces importu używa unikatowego identyfikatora podmiotu nadrzędnego *wyłącznie* w celu ustalenia podmiotu nadrzędnego.

- Scenariusz A1 — Więcej niż jeden rekord jest zgodny z identyfikatorem zewnętrznym podmiotu nadrzędnego

Podmiot nadrzędny nie jest ustawiany.

- Scenariusz A2 — Jeden rekord jest zgodny z identyfikatorem zewnętrznym podmiotu nadrzędnego

Podmiot nadrzędny zostaje ustawiony.

- Scenariusz A3 — Żaden rekord nie jest zgodny z identyfikatorem zewnętrznym podmiotu nadrzędnego

Podmiot nadrzędny nie jest ustawiany.

Scenariusz B — Unikatowy ID podmiotu nadrzędnego nie jest odwzorowany

Proces importu ustala podmiot nadrzędny na podstawie pól "Nazwa podmiotu nadrzędnego" i "Lokalizacja podmiotu nadrzędnego".

- Scenariusz B1 — Więcej niż jeden rekord jest zgodny z polami "Nazwa podmiotu nadrzędnego" i "Lokalizacja podmiotu nadrzędnego"

Podmiot nadrzędny nie jest ustawiany.

- Scenariusz B2 — Jeden rekord jest zgodny z polami "Nazwa podmiotu nadrzędnego" i "Lokalizacja podmiotu nadrzędnego"

Podmiot nadrzędny zostaje ustawiony.

- Scenariusz B3 — Żaden rekord nie jest zgodny z polami "Nazwa podmiotu nadrzędnego" i "Lokalizacja podmiotu nadrzędnego"

Podmiot nadrzędny nie jest ustawiany.

Wiązanie rekordów podczas importu

Podczas importu rekordów może zaistnieć potrzeba powiązania ich z rekordami już istniejącymi w bazie danych. Na przykład można powiązać rekord osoby kontaktowej (Jan Nowak) z rekordem podmiotu (Warsztat Samochodowy Jan Nowak).

Rekord, z którym ma być powiązany importowany rekord, musi już istnieć w bazie danych. W związku z tym, w przypadku importowania kilku typów rekordów zaleca się importowanie ich w takiej kolejności, w jakiej są wyświetlone na stronie "Narzędzia importu i eksportu". Na przykład rekordy podmiotów należy importować przed rekordami osób kontaktowych.

Podczas importu rekordy można wiązać na dwa sposoby:

- podając nazwę wiążanego rekordu lub
- podając kod jego ID zewnętrznego.

W obu przypadkach należy upewnić się, że importowany plik CSV zawiera kolumnę z odpowiednimi danymi.

Wiązanie rekordów za pomocą nazwy

Aby powiązać rekordy za pomocą nazwy, w pliku importu należy umieścić kolumnę zawierającą nazwę wiążanego rekordu. Na przykład aby zaimportować rekordy osoby kontaktowej powiązane z podmiotami, należy:

- umieścić kolumnę "Nazwa podmiotu" w pliku importu,
- dla każdego rekordu osoby kontaktowej podać w niej odpowiednią nazwę podmiotu,
- użyć Asystenta importu, aby odwzorować kolumnę "Nazwa podmiotu" na pole "Podmiot" w rekordzie osoby kontaktowej.

UWAGA: Jeżeli rekord osoby kontaktowej jest importowany wraz z powiązanym podmiotem, który nie istnieje jeszcze w bazie danych, taki podmiot można utworzyć podczas importu. W utworzonym automatycznie rekordzie podmiotu, w charakterze adresu faktury i dostawy podmiotu zostaną użyte dane adresowe osoby kontaktowej. Aby skorzystać z tej możliwości, w 1. kroku Asystenta importu należy zaznaczyć opcję "Tworzenie powiązanych rekordów".

Wiązanie rekordów za pomocą ID zewnętrznego

Do pola "ID zewnętrzny" każdego rekordu aplikacji można zaimportować unikatowy kod identyfikatora. Następnie można skorzystać z pola "ID zewnętrzny" w celu utworzenia powiązań pomiędzy rekordami podczas kolejnych operacji importu.

Na przykład eksportowany plik CSV z rekordami osób kontaktowych zawiera informacje o podmiocie powiązanym z każdą osobą kontaktową. Każdy podmiot jest przedstawiony w kolumnie "Kod podmiotu" za pomocą kodu numerycznego, zamiast nazwy. W czasie importowania rekordów należy najpierw zaimportować rekordy podmiotów, odwzorowując kolumnę "Kod podmiotu" z pliku CSV na pole "ID zewnętrzny" aplikacji. Następnie należy zaimportować rekordy osoby kontaktowej, odwzorowując kolumnę "Kod podmiotu" z pliku CSV na pole "ID zewnętrzny podmiotu" w rekordzie osoby kontaktowej w Oracle CRM On Demand. Spowoduje to utworzenie powiązania między rekordami osoby kontaktowej i podmiotu.

Wytyczne dot. sprawdzania danych

Przed zaimportowaniem do Oracle CRM On Demand pliku CSV należy sprawdzić zawarte w nim dane:

- 1 Sprawdzić wskazówki dotyczące typu pól danych. Szczegółowe informacje można znaleźć pod hasłem [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459).
- 2 Sprawdzić specyficzne informacje dotyczące każdego typu rekordu, który ma być zaimportowany.
Na liście rozwijanej na stronie "Narzędzia importu i eksportu" przedstawiono zalecaną sekwencję importowania rekordów. Typy rekordów dostępne na liście zależą od zaimplementowanych rozwiązań specyficznych dla branży, ale należy importować je w kolejności przedstawionej na liście.

UWAGA: W wytycznych dotyczących sprawdzania danych używane są przykłady odnoszące się do instalacji aplikacji Oracle CRM On Demand w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie. Specyficzne dla innych krajów instalacje mogą różnić się pod względem domyślnych list prawidłowych wartości, różnią się one zatem od informacji przedstawionych w tym temacie. Na przykład lista prawidłowych wartości stanu lub prowincji będzie prawdopodobnie inna w przypadku instalacji poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą. Prawidłowe wartości także mogą być różne w zależności od obsługiwanych języków.

Kolejność pól w eksportowanym pliku CSV określana jest w aplikacji Oracle CRM On Demand i może zmienić się w każdej chwili. Dlatego nie wiadomo, w jakim porządku znajdują się pola w tym pliku. Nie mają na to wpływu wartość iTAG ani nazwy pól. Jeżeli konieczne jest dokładniejsze określenie kolejności pól w wyeksportowanym pliku, sugerujemy skorzystanie z usług internetowych Oracle.

Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych

Importując dane, trzeba się upewnić, że spełniają one specyfikacje właściwe dla odpowiedniego typu pola. Omówiono tu następujące typy pól:

- Tekst
- Lista wyboru
- Liczba
- Liczba całkowita
- Waluta
- Procent
- Pole wyboru
- E-mail
- Telefon
- Data/godzina
- Data

Tekst

Każde pole tekstowe w Oracle CRM On Demand ma określoną maksymalną długość. Znaki nadmiarowe nie są importowane. Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

WSKAZÓWKA: Należy porównać długość importowanych danych z dozwoloną długością. (W tym celu można otworzyć plik w aplikacji arkusza kalkulacyjnego i użyć jednej z funkcji do ustalania najdłuższej wartości w danej kolumnie.) Jeśli długość danych przekracza ten limit, warto rozważyć zaimportowanie ich do pola niestandardowego, podzielenie na dwa osobne pola albo skrócenie, tak aby się mieściły w docelowej długości.

Lista wyboru

Pola typu "Lista wyboru" umożliwiają użytkownikom wybór odpowiedniej wartości z listy wartości dozwolonych dla pola. Przygotowując proces importu, można określić, czy w aplikacji mają zostać dodane do listy wartości nowe wartości z pliku CSV, czy też mają być one niedodawane.

UWAGA: Jeśli ustawienie języka, stosowane przez użytkownika, jest identyczne z ustawieniem języka na poziomie firmy, to użytkownik zawsze zobaczy opcję z listy wartości. Jeśli jednak te ustawienia są różne, to użytkownik takiej opcji nie zobaczy. Na przykład, jeśli językiem używanym w firmie jest francuski, a użytkownik w tej samej firmie ma ustawiony język angielski, to nie zobaczy tak wprowadzonych opcji listy wartości.

Jeśli zostanie wybrane niedodawanie nowych wartości z pliku CSV, to zostaną zaimportowane tylko te wartości z listy wyboru, które są identyczne z występującymi w aplikacji (w wartościach jest uwzględniana wielkość liter). Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Administrator ma możliwość zmiany wartości na liście wyboru dla większości pól (wyjątki są opisane we wskazówkach dotyczących importowanego typu rekordu).

UWAGA: Jeśli zostanie wybrana opcja dodawania nowych wartości z listy wyboru, to mogą się one nie pojawiać w raportach przez 24 godziny. Dlatego w tym okresie nie można jako filtrów używać nowych wartości z listy wyboru.

Jak porównać dane w swoim pliku z poprawnymi wartościami z aplikacji

- 1 Otworzyć plik w aplikacji arkusza kalkulacyjnego.

WSKAZÓWKA: Jeśli plik zostanie otwarty w aplikacji Microsoft Excel, można zobaczyć wartości występujące w konkretnych kolumnach, posługując się funkcją Autofiltr.

- 2 Porównać wartości w swoim pliku z poprawnymi wartościami z aplikacji Oracle CRM On Demand, wykonując jedną z następujących czynności:
 - Będąc administratorem, kliknąć na globalnym łączu "Administracja" (wyświetlanym w aplikacji), po czym przejść do strony "Konfiguracja pól" zawierającej pole, którego wartości chcemy porównać.
 - W Oracle CRM On Demand kliknąć na odpowiedniej karcie i wybrać rekord. Na stronie "Edycja" rozwinąć listę sprawdzanego pola i porównać wyświetlone wartości z danymi w swoim pliku.

WSKAZÓWKA: Decydując się na ograniczenie importowanych danych do *wyłącznie* tych wartości, które są zgodne z istniejącymi, trzeba się upewnić, że każda importowana wartość jest zgodna z już istniejącą. Przy ustalaniu zgodności jest uwzględniana wielkość liter. Można zmienić dane w pliku importu, tak aby były

zgodne z poprawnymi wartościami, albo dodać do aplikacji wartości występujące na liście wyboru (zob. [Zmianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165)).

Liczba

Importowane dane mogą być dowolną liczbą z przedziału od -2147483648 do 2147483647. Separatory tysięcy w importowanych danych są ignorowane; ponadto są pomijane wszystkie cyfry po kropce dziesiętnej (*nie* występuje zaokrąglanie). Na przykład wszystkie te trzy wartości zostaną wyświetlone w aplikacji jako 1 234:

1234
1,234
1234.9

Jeśli podczas importu zostanie wykryta wartość z nieoczekiwanymi znakami albo wartość wykraczająca poza akceptowany przedział, to dane dla takiego pola *nie* będą importowane. Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Bez względu na importowany format, pola typu "Liczba" są w aplikacji prezentowane we wspólnym formacie (na przykład: 1,234).

Liczba całkowita

Mogą to być liczby całkowite z przedziału od -2147483648 do 2147483647.

Waluta

Importowane dane mogą być dowolną liczbą składającą się z maksymalnie 15 cyfr. Separatory tysięcy są importowanych danych ignorowane. Cyfry występujące po kropce dziesiętnej są zaokrąglane do najbliższej setnej. Importowane dane mogą być poprzedzone znakiem \$ lub innym znakiem waluty. Liczby ujemne są poprawne.

Jeśli podczas importu zostanie wykryta wartość z nieoczekiwanymi znakami albo wartość składająca się ze zbyt wielu cyfr, to dane dla takiego pola *nie* będą importowane. Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Bez względu na importowany format, pola typu "Waluta" są w aplikacji prezentowane we wspólnym formacie (na przykład: \$1,000,000.00).

Procent

Importowane dane mogą być dowolną liczbą składającą się z maksymalnie 15 cyfr. Separatory tysięcy są importowanych danych ignorowane. Cyfry występujące po kropce dziesiętnej są zaokrąglane do najbliższej setnej. Liczby ujemne są poprawne. Importowane dane mogą być poprzedzone lub zakończone znakiem % (między liczbą a znakiem może występować dowolna liczba spacji). Na przykład wszystkie następujące liczby zostaną wyświetlone w aplikacji jako 1,234.36%.

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Jeśli podczas importu zostanie wykryta wartość z nieoczekiwanymi znakami albo wartość wykraczająca poza akceptowany przedział, to dane dla takiego pola *nie* będą importowane. Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Bez względu na importowany format, pola typu "Procent" są w aplikacji prezentowane we wspólnym formacie (na przykład: 1,234.36% - z przecinkiem i końcowym znakiem %).

Pole wyboru

Pole wyboru ma tylko dwa ustawienia: zaznaczone i niezaznaczone. W poniższej tabeli przedstawiano wartości, których można używać podczas importowania danych. W wartościach tych nie jest uwzględniana wielkość liter, tak że aplikacja uznaje wartości "true", "t" itd.

Pole wyboru jest zaznaczone	Pole wyboru jest puste (niezaznaczone)
1	0
Y	N
Tak	Nie
T	F
True	False
Checked	Unchecked

Wszystkie inne wartości w importowanych danych dają w aplikacji pole niezaznaczone. Jeśli taka sytuacja wystąpi, *nie* zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Importując dane w języku innym niż angielski, trzeba użyć przetłumaczonych odpowiedników wartości z tabeli. Bez względu jednak na używany język aplikacja akceptuje wartości z pierwszych dwóch wierszy tabeli, czyli Y, N, 1, 0.

WSKAZÓWKA: Należy wyszukać wartości, które powinny odpowiadać zaznaczonemu polu wyboru, a które nie zostaną za takie uznane podczas importu. Przed importem należy takie wartości zamienić na Y.

Jeśli pole wyboru dla importowanego typu rekordów nie jest odwzorowane na pole z pliku importu, to podczas importu wartość pola jest ustawiana (dla każdego importowanego rekordu) na "niezaznaczone".

E-mail

Jeśli importowane dane nie są zgodne z określonym formatem, to nie są importowane. Następujące sytuacje są uważane za niepoprawne:

- Dane adresu e-mail kończące się lub zaczynające znakiem @ lub kropką. Oba symbole muszą być otoczone znakami alfanumerycznymi. Na przykład następujące wartości są niepoprawne:

a@.
@a.
@.a
a@a.
a@.a
@a.a

- Pusty napis
- Zbyt długi napis
- Brak znaków przez znakiem @, na przykład: @riqhtequip.com
- Brak znaku @, na przykład: isampleriqhtequip.com
- Brak kropki, na przykład: isample@riqhtequipcom
- Brak domeny, na przykład: isample@
- Brak sufiksu domeny, takiego jak "com", na przykład: isample@riqhtequip
- Więcej niż jeden znak @, na przykład: isample@@riqhtequip.com
- Sąsiadujące kropki, na przykład: isample@riqhtequip..com
- Spacje w napisie, na przykład: isa mple@riqhtequip
- Występujące w lokalnej części adresu znaki inne niż następujące:
 - Litery małe i wielkie (wielkość liter nie jest uwzględniana)
 - Cyfry od 0 do 9
 - Znaki ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Jakiegokolwiek znaki specjalne w nazwie domeny w adresie e-mail. Do znaków specjalnych należą: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Jeśli dane dla pola nie zostaną zaimportowane ze względu na niepoprawne formatowanie, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Telefon

W przypadku importowania danych będących numerami telefonów obowiązują reguły dotyczące formatowania identyczne ze stosowanymi przy wprowadzaniu takich danych. Dane w rozpoznawanym formacie numeru telefonu są w aplikacji przekształcane do spójnego formatu.

Reguły dotyczące długości pól tekstowych odnoszą się także do pól numerów telefonów. W szczególności, jeśli długość importowanych danych przekroczy długość dozwoloną w polu aplikacji, to nadmiarowe znaki *nie* zostaną zaimportowane. Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

Data/godzina

Importowane dane mogą zawierać różne formy daty/godziny. Przygotowując proces importu, wybiera się format używany w pliku CSV.

Bez względu na format importowanych danych są one w aplikacji prezentowane we wspólnym formacie (na przykład: 1964-01-19 13:15). Format, używany do wyświetlania danych, jest określony przez ustawienia narodowe użytkownika, dostępne na stronie "Szczegóły osobiste".

Zakłada się, że wartości daty/godziny są odpowiednie dla strefy czasowej osoby przeprowadzającej import, zgodnie z ustawieniami na stronie "Szczegóły osobiste" dostępnej w aplikacji. Gdy dane zostaną zaimportowane, użytkownicy wyświetlający je z różnych stref czasowych będą widzieć daty/godziny dostosowane do odpowiednich stref czasowych.

WSKAZÓWKA: Należy się upewnić, że strefa czasowa osoby przeprowadzającej operację importu jest identyczna ze strefą czasowych dat/godzin w pliku importu danych. Na przykład, jeśli dane określone danych importu są właściwe dla strefy czasowej "Czas standardowy - Pacyfik", a importujący użytkownik znajduje się w strefie czasowej "Czas standardowy - wschodni", to wszystkie godziny będą przesunięte o trzy. Rozwiązaniem jest tymczasowe ustawienie strefy czasowej "Czas standardowy - Pacyfik" i przeprowadzenie importu — godziny zostaną wówczas poprawnie zaimportowane. Przed przystąpieniem do importu trzeba wiedzieć, do jakiej strefy czasowej odnoszą się daty/godziny w pliku importu. Należy pamiętać, że w plikach CSV często stosuje się format GMT (Greenwich Mean Time). Dlatego przed zaimportowaniem tych danych trzeba je koniecznie sprawdzić.

■ Daty w polach typu "Data/godzina"

Podczas pracy z Asystentem importu trzeba określić, czy w importowanych danych najpierw występuje miesiąc (MM) czy dzień (DD). Jeśli najpierw występuje miesiąc, to są obsługiwane następujące formaty:

MM/DD/YY
MM/DD/YYYY
MM/DD (rokiem jest domyślnie rok bieżący)

Jeśli najpierw występuje dzień, to są obsługiwane następujące formaty:

DD/MM/YY
DD/MM/YYYY
DD/MM (rokiem jest domyślnie rok bieżący)

Można także określić, że importowane dane mają format YYYY-MM-DD.

We wszystkich tych formatach MM i DD mogą zawierać początkowe zero, gdy miesiąc lub dzień są reprezentowane jedną cyfrą, lecz stosowanie zera nie jest wymagane.

UWAGA: Daty w formatach DD-MON-YY i DD-MON-YYYY *nie* są obecnie obsługiwane.

■ Godziny w polach typu "Data/godzina"

W importowanych danych może występować godzina. Aby podać godzinę wraz z datą, należy po dacie wstawić spację, a po niej godzinę. Jeśli przy dacie nie będzie podana godzina, to zostanie ona ustawiona na 00:00:00 (północ). Obsługiwane są następujące formaty godzin:

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM
(gdzie HH24 reprezentuje wartość w formacie 24-godzinny, a AM reprezentuje AM lub PM, jeśli HH jest wartością w formacie 12-godzinny)

MI lub SS można pominąć — podczas importu zostaną ustawione na 00. Wartości HH, MI i SS mogą zawierać początkowe zero 0, gdy wartość jest jednocyfrowa, lecz 0 nie jest wymagane.

UWAGA: Bez względu na wybraną opcję formatu daty/godziny proces importu akceptuje wartości w formacie 24-godzinny. Na przykład, jeśli zostanie wybrany domyślny format kanadyjski, tj. hh:mm:ss AM/PM, a w używanym pliku godzina ma wartość 15:00:00, to dane zostaną zaimportowane jako 3:00:00 PM.

Data

Występujące w aplikacji pola typu "Data" przyjmują i wyświetlają wyłącznie datę — nie można podać godziny. Podczas importu danych do jednego z takich pól poprawne formaty daty są identyczne z używanymi dla pól

typu "Data/godzina". W importowanych danych *nie* należy jednak podawać godziny. Jeśli godzina zostanie podana, będzie pominięta podczas importu.

Bez względu na importowany format, pola typu "Data" są w aplikacji prezentowane we wspólnym formacie (na przykład: 2003-18-12).

Pola wymagane

Jeśli pole jest wyznaczone jako wymagane (domyślnie lub przez administratora), to cały rekord zostanie odrzucony, jeśli pole wymagane nie zostanie odwzorowane na kolumnę w pliku CSV. Jeśli taka sytuacja wystąpi, zostanie przysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem dotyczącym wyników importu.

WSKAZÓWKA: Należy przejrzeć pola importowanego typu rekordów w celu ustalenia, które pola są wymagane. Należy się także upewnić, czy importowane dane zawierają w tych polach poprawne wartości.

Pola tylko do odczytu

Dla pól tylko do odczytu obowiązują podczas importu następujące reguły:

- Jeśli pole tylko do odczytu ma listę wyboru, to — aby wartości z listy wyboru zostały zaimportowane — musi występować pełna zgodność wartości.
- Jeśli użytkownika ma do pola dostęp "tylko odczyt", to do takiego pola nie może zaimportować danych.

Przygotowania do importu danych

Przed rozpoczęciem importowania danych w aplikacji Oracle CRM On Demand należy wybrać metodę importowania. Więcej informacji o wybieraniu odpowiedniej metody importowania można znaleźć pod hasłem [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420). Na przykład w narzędziu Oracle Data Loader On Demand obsługiwane są jedynie wybrane typy rekordów. Więcej informacji można znaleźć w poradniku Oracle Data Loader On Demand Guide. Przed rozpoczęciem importowania zalecamy także zapoznać się z informacjami pod hasłem Przed zaimportowaniem danych.

Aby mieć pewność, że wszystkie dane zostaną zaimportowane, może się okazać konieczne zmodyfikowanie danych w pliku CSV lub dostosowanie Oracle CRM On Demand. Aby ustalić, czy jest to konieczne, należy przed przystąpieniem do importu wykonać następujące czynności:

- Ustalić, jakiego typu rekordy będą importowane.
Można importować różne typy rekordów, takie jak namiary, podmioty, osoby kontaktowe i uwagi. Trzeba jednak importować po jednym typie rekordów i należy przestrzegać zalecanej procedury importu.
Na przykład, mając plik z listą osób kontaktowych i inny plik z listą podmiotów, powinno się — w celu zachowania relacji ustanowionych między tymi typami rekordów — najpierw zaimportować podmioty, a następnie osoby kontaktowe.
Kolejność postępowania jest przedstawiona w samym interfejsie użytkownika na stronie "Narzędzia importu i eksportu".
- Sprawdzić dane w swoim pliku, aby upewnić się, że:
 - Są spójnie stosowane wielkość liter, skróty i pisownia

Wartości tekstowe są importowane dokładnie w takiej postaci, w jakiej występują w pliku. Dlatego wszelkie różnice w wielkości liter mogą przyczyniać się do tworzenia dodatkowych rekordów, gdy nie jest to zamierzone. Na przykład dla następujących nazw podmiotów są tworzone osobne rekordy: ABC, abc, A.B.C.

Ponadto — ponieważ rekordy dwóch podmiotów są uważane za identyczne, jeśli są identyczne nazwa podmiotu oraz lokalizacja — także i w adresach musi być zachowana spójność wielkości liter, pisowni i skrótów, aby nie zostały utworzone dodatkowe niepożądane rekordy. Na przykład następujące rekordy **nie** są uznawane za identyczne:

ABC, Aleja Jana Sobieskiego 111

ABC, Al. Jana Sobieskiego 111

ABC, Aleja J. Sobieskiego 111.

ABC, Al. J. Sobieskiego 111.

- Nie są przekroczone dozwolone maksymalne długości
- Są spełnione wymagania dotyczące formatowania pola

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Wytyczne do sprawdzania danych](#) (zob. "[Wytyczne dot. sprawdzania danych](#)" na stronie 1459).

- Sprawdzić aplikację pod kątem wymaganych pól dla importowanego typu rekordów.

Dane z pliku CSV trzeba odwzorować na wszystkie wymagane pola. Jeśli nie zostanie to zrobione, rekord zostanie odrzucony. Aby ustalić, jakie pola są wymagane, należy przejrzeć stronę edycji tego typu rekordów, który będzie importowany. Pola wymagane są wyświetlane czerwoną czcionką.

- Dodać do aplikacji pola, jeśli mają być importowane dane, które nie są odwzorowywane na pola domyślne aplikacji.

W trakcie procesu importu trzeba każde pole z pliku dopasować do istniejącego pola w aplikacji, aby te dane zostały uwzględnione. Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji", to można utworzyć nowe niestandardowe pola w Oracle CRM On Demand odwzorowywane na istniejące pola. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

- Jeśli trzeba, skonfigurować wartości na listach wyboru.

Przygotowując proces importu, można określić, jak mają być traktowane te wartości listy wyboru z pliku CSV, które nie są zgodne z wartościami w aplikacji:

- Mają być dodawane do aplikacji jako nowe

UWAGA: Zapoznanie się ze zmianami wartości na liście wyboru może być możliwe dopiero po wylogowaniu i ponownym zalogowaniu się.

- Mają nie być dodawane (będą uwzględniane tylko wartości zgodne, a pozostałe będą pozostawiane puste)

Zamierzając używać tych wartości z list wyboru, które istnieją w aplikacji, i importować tylko zgodne z nimi dane, należy sprawdzić, czy wartości z list wyboru są identyczne z uwzględnieniem ich pisowni i wielkości liter (w wartościach jest uwzględniana wielkość liter)

Niektórych wartości z list wyboru nie można zmienić, a niektóre nie wymagają postępowania w przedstawiony tu sposób. Informacje na ten temat są dostępne pod hasłem [Wytyczne do sprawdzania danych](#) (zob. "[Wytyczne dot. sprawdzania danych](#)" na stronie 1459) — należy przejrzeć wytyczne odnoszące się do importowanego typu rekordów.

- Wybrać właściwy format godziny.

Jeśli zostanie wybrany format HH:MM:SS AM, to — aby uzyskać optymalne wyniki — należy w pliku CSV zaznaczyć, czy dane stanowią godzinę AM czy PM. Jeśli zostaną wybrane formaty godzin AM/PM, lecz w danych nie będą występować określenia AM bądź PM, to pola będą przetwarzane w następujący sposób:

- Jeżeli wartość pola HH jest równa 8 lub większa niż 12 lub równa, to wartości takie są traktowane jako przed południa (AM).
- Jeżeli wartość pola HH jest mniejsza niż 8 i jest większa niż 12, to wartości takie są traktowane jako po południu (PM). Na przykład 7:00:00 jest przetwarzana jako 7:00 PM, podczas gdy 9:00:00 jest przetwarzana jako 9:00 AM.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zmienianie wartości na liście wyboru](#) (na stronie 1165)
- [Narzędzia importu i eksportu](#) (na stronie 1420)

Więcej informacji o przygotowywaniu importu danych można znaleźć w artykule o ID 565278.1 w portalu My Oracle Support.

Pola podmiotów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania rekordów przed importem podmiotów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te stanowią uzupełnienie wskazówek podanych w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu trzeba się zapoznać z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Waluta podmiotu	Lista wyboru	15	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Nazwa podmiotu	Tekst	100	To pole jest domyślnie wymagane. Przed przystąpieniem do importu należy się upewnić, że w tym polu wszystkie rekordy mają wartości.
Typ podmiotu	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Konkurent, Klient, Partner i Potencjalny klient
Przychody roczne	Waluta	15	Brak

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Adres płatnika (2), (3)	Tekst	Każde 100	Brak
Adres płatnika (1)	Tekst	200	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Miejscowość płatnika	Tekst	50	Brak
Kraj płatnika	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są Stany Zjednoczone. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Tekst	30	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Gmina płatnika	Tekst	50	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów (lub inne odpowiedniki amerykańskiego stanu): Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat i Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Województwo płatnika	Lista wyboru	2	Wartości domyślne to standardowe dwuliterowe skróty stanów (wszystkich ze Stanów Zjednoczonych), pisane wielkimi literami. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy płatnika	Tekst	30	Brak
Częstość wizyt	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Nazwa (furigana)	Tekst	100	Odpowiednik furigana dla kanji (tylko japoński)
HIN	Tekst		Kod HIN (Health Industry Number). Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Branża	Lista wyboru	50	Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Alternatywnie, administrator Oracle CRM On Demand może utworzyć niestandardowe pole podmiotu zawierające wartości oczekiwane wśród importowanych danych. Umożliwi to import danych do pola niestandardowego (zamiast do pola standardowego). Wartości domyślne to: Motoryzacja, Energetyka, Usługi finansowe, Zaawansowane technologie, Produkcja, Inne, Farmaceutyka, Sprzedaż detaliczna, Usługi i Telekomunikacja
Typ wpływów	Tekst	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			można edytować.
ID integracji	Tekst	30	Brak
Data ostatniej wizyty	Data i godzina w formacie UTC	7	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lokalizacja	Tekst	50	<p>W większości przypadków pole to jest używane do wykrywania duplikatów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe (na stronie 1442).</p> <p>Na przykład, w celu odróżnienia centrali i oddziału podmiotu XYZ, aplikacja sprawdza zawartość pól "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja", aby ustalić, czy rekord nie jest duplikatem.</p>
Główny nr faksu	Telefon	40	Brak
Główny nr telefonu	Telefon	40	Brak
Potencjał rynkowy	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Segment rynku	Tekst	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Ten tekst można edytować.
Udział w rynku	Liczba	22	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zmodyfikowane przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe ustawienie wartości tego pola podczas importu. Jego wartość jest ustawiana automatycznie przez aplikację.
Liczba pracowników	Liczba całkowita	Nie dotyczy	Brak
Liczba lekarzy	Liczba	Nie dotyczy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Właściciel	E-mail	50	Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import. Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Podmiot nadrzędny	Tekst	100	Musi być poprawną nazwą podmiotu.
ID zewnętrzny podmiotu nadrzędnego	Tekst	30	Brak
Lokalizacja podmiotu nadrzędnego	Tekst	50	Brak
Partner	Pole wyboru	Nie dotyczy	Sygnalizacja, że podmiot jest partnerem.
Priorytet	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Niski, Średni i Wysoki
Spółka akcyjna	Pole wyboru	Nie dotyczy	To pole wyboru powinno zostać zaznaczone, jeśli firma jest spółką akcyjną (notowaną na giełdzie).
Zmiana przydziału podmiotu	Pole wyboru	Nie dotyczy	Sygnalizacja, że powinna nastąpić zmiana przydziału podmiotu. Przy imporcie tego rekordu podmiotu są uaktywniane reguły automatycznego przydziału, o ile administrator lub kierownik skonfigurował tę funkcję.
Odniesienie	Pole wyboru	Nie dotyczy	To pole wyboru powinno zostać zaznaczone, jeśli ten podmiot ma stanowić punkt odniesienia dla potencjalnych klientów.
Odniesienie od	Data	Nie dotyczy	Brak
Region	Lista	25	Wartości domyślne to: Wschodni, Zachodni i

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
	wyboru		Środkowy
Trasa	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Listę wyboru można edytować.
Adres odbiorcy (1)	Tekst	200	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Adres odbiorcy (2), (3)	Tekst	Każde 100	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Miejscowość odbiorcy	Tekst	50	Brak
Kraj odbiorcy	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są Stany Zjednoczone. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Skrzynka pocztowa/kod sortowania odbiorcy	Tekst	30	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Prowincja odbiorcy	Tekst	50	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów (lub inne odpowiedniki amerykańskiego stanu): Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe

Domyślna nazwa pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			(zob. " Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe " na stronie 1424)).
Stan odbiorcy (USA)	Lista wyboru	2	Wartości domyślne to standardowe dwuliterowe skróty stanów (wszystkich ze Stanów Zjednoczonych), pisane wielkimi literami. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy odbiorcy	Tekst	30	Brak
Kampania źródłowa	Lista wyboru	30	Kampania, w której wyniku ten podmiot został wygenerowany.
Status	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Listę wyboru można edytować.
Terytorium	Tekst	255	Brak
Serwis internetowy	Tekst	100	Importowane dla tego pola dane nie są sprawdzane pod kątem formatowania (jest jedynie sprawdzana ich długość).
Przychód OPR	Liczba	22	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pola zespołów ds. podmiotów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem zespołów ds. podmiotów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna	Typ pola	Maksymal	Komentarz
----------	----------	----------	-----------

nazwa pola zespołu ds. podmiotu		na długość	
Dostęp do podmiotu	Lista wyboru	15	Wartości domyślne to: Pełne, Tylko odczyt, Edycja, Właściciel Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Lokalizacja podmiotu	Tekst	50	Brak
Nazwa podmiotu	Tekst	100	Brak
Dostęp do osoby kontaktowej	Lista wyboru	15	Wartości domyślne to: Tylko odczyt, Edycja, Pełne, Brak dostępu Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Dostęp do możliwości	Lista wyboru	15	Wartości domyślne to: Tylko odczyt, Edycja, Pełne, Brak dostępu Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Rola w zespole	Tekst	20	Wartości domyślne to: Właściciel, Główny prowadzący, Konsultant, Partner, Inne
ID użytkownika	Tekst	50	Brak
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny użytkownika	Tekst	30	Brak

Pola akredytacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych akredytacji do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa	Typ pola	Maksyma	Komentarz
----------------	----------	---------	-----------

polo akredytacji		lna długość	
Opłata akredytacyjna	Waluta	22	Brak.
ID akredytacji	Tekst	50	Zaleca się stosowanie niepowtarzalnych identyfikatorów wewnętrznych akredytacji.
Dostępne od	Data	7	Brak.
Dostępne do	Data	7	Brak.
Firma	Tekst	50	Brak.
Osoba kontaktowa	Lista wyboru	15	Pola tego należy użyć, jeśli osoba kontaktowa związana z akredytacją jest już dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Opis	Tekst	250	Brak.
E-mail	Tekst	40	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z akredytacją.
Imię	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić imię osoby kontaktowej związanej z akredytacją, jeśli osoba ta nie jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić nazwisko osoby kontaktowej związanej z akredytacją, jeśli osoba ta nie jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwa	Tekst	50	Zaleca się stosowanie niepowtarzalnych nazw akredytacji.
Cel	Lista wyboru	50	Brak.
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.
Opcje płatności	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Czek, Karta kredytowa, Gotówka i Należne fundusze.
Telefon	Telefon	50	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z akredytacją.
Główny produkt	Lista wyboru	15	Brak.
Kategoria produktu głównego	Lista wyboru	15	Brak.
Odnawialne	Pole wyboru	1	Brak.

Status	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Wstępnie planowane, Planowane, Dostępne, Nieaktualne i Nieaktywne.
Typ	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Sprzedaż, Techniczne, Usługi, Instalacja, Aktualizacja, Projektowanie i Bezpieczeństwo.
Ważność (w miesiącach)	Liczba	22	Brak.
Serwis internetowy	Tekst	100	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje o akredytacji.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)
- [Pola akredytacji](#) (na stronie 467)

Pola zleceń akredytacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych zlecenia akredytacji związanej z kursem do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola zlecenia akredytacji	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Data akredytacji	Data	7	Brak.
Nazwa akredytacji	Lista wyboru	15	Brak.
Numer akredytacji	Tekst	50	Numery akredytacji są zazwyczaj unikatowe.
Status akredytacji	Lista wyboru	30	Domyślnie obowiązującymi wartościami są: "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone".
Opis	Tekst	250	Brak.
Data wygaśnięcia	Data	7	Brak.
Cel	Lista	15	Brak.

	wyboru		
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.
Nazwa partnera	Lista wyboru	15	Brak.
Plan	Lista wyboru	15	Brak.
Odnawialne	Pole wyboru	1	Brak.
Data zlecenia	Data	7	W tym polu domyślnie wyświetlana jest bieżąca data utworzenia rekordu, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia rekordu lub po jego utworzeniu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola przydziałów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem przydziałów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny przydział Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Typ przydziału	Tekst	30	Brak
Ilość przydziału	Liczba	22	Ilość produktu przydzielona przedstawicielowi handlowemu przez administratora.
Data zakończenia	Data/godzina	7	Data zakończenia okresu, w którym produkt może być wydawany.
Maksymalna ilość	Liczba	22	Ilość produktu, którą przedstawiciel handlowy może przekazać klientowi w określonym czasie.

Domyślny przydział Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Sortuj według	Liczba	22	Kolejność sortowania produktów na liście.
Próbka	Tekst	15	Nazwa produktu powiązanego z przydziałem.
Data rozpoczęcia	Data/godzina	7	Data rozpoczęcia okresu, w którym produkt może być dystrybuowany.
Flaga "Zatrzymaj próbkowanie"	Wartość logiczna	1	Jeśli to pole jest zaznaczone, oznacza to, że produkt nie może być już wydawany.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola aplikacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem rekordów wniosków do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny wniosek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Adres Adres 1	Varchar	200	Część adresu firmy, która składa wniosek, dotycząca ulicy i numeru.
Adres Adres 2	Varchar	100	Brak
Adres Adres 3	Varchar	100	Brak
Adres Miejscowość	Varchar	50	Brak
Adres Kraj	Varchar	30	Brak
Adres Skrzynka pocztowa/kod sortowania	Varchar	200	Brak

Domyślny wniosek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Adres Gmina	Varchar	50	Brak
Adres Stan (USA)	Varchar	10	Brak
Adres Kod pocztowy	Varchar	30	Brak
Przychód roczny	Liczba	22	Całkowity roczny przychód firmy.
Status zatwierdzenia	Varchar	30	Aktualny status zatwierdzenia wniosku.
Data zatwierdzenia	Data	7	Data i godzina zatwierdzenia wniosku.
Kampania	Varchar	15	Nazwa kampanii, która zachęciła partnera do złożenia wniosku.
Numer telefonu komórkowego	Varchar	40	Numer telefonu komórkowego osoby przesyłającej wniosek.
Bieżąca osoba zatwierdzająca	Varchar	15	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Adres e-mail	Varchar	100	Adres e-mail osoby przesyłającej wniosek.
Istniejące partnerstwa	Varchar		Lista istniejących partnerstw.
Oczekiwane korzyści z partnerstwa	Varchar	500	Lista oczekiwanych korzyści z tego partnerstwa.
Imię	Varchar	50	Imię osoby przesyłającej wniosek.
Branża	Varchar	50	Branża, w jakiej firma działa.
Nazwa typu stanowiska	Varchar	75	Nazwa stanowiska zajmowanego przez osobę przesyłającą wniosek.
Nazwisko	Varchar	50	Nazwisko osoby przesyłającej wniosek.
Lokalizacja	Varchar	50	Lokalizacja firmy.
Główny nr faksu	Varchar	40	Podstawowy numer faksu firmy.
Główny nr telefonu	Varchar	40	Główny numer telefonu, używany do kontaktu się z firmą.
Nazwa	Varchar	50	Nazwa firmy.
Liczba pracowników	Liczba	22	Łączna liczba pracowników zatrudnianych przez firmę.
Właściciel	Varchar	15	Właściciel rekordu.
Partner	Varchar	15	Partner powiązany z tym wnioskiem.

Domyślny wniosek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Program partnerski	Varchar	15	Nazwa programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Typ partnera	Varchar	30	Typ partnera, którego dotyczy składany wniosek.
Poziom programu	Varchar	30	Poziom programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Przyczyna odrzucenia	Varchar	30	Przyczyna odrzucenia wniosku.
Źródło	Varchar	30	Źródło, z którego pochodzi wniosek, np. serwis internetowy, przesyłka pocztowa, e-mail itp.
Status przesłania	Varchar	30	Status przesłania, np. "Nieprzesłane", "Przesłane", "Wycofane".
Data przesłania	Data	7	Data i godzina przesłania wniosku.
Serwis internetowy	Varchar	100	Adres URL serwisu internetowego firmy.
Numer faksu służbowego	Varchar	40	Numer służbowego faksu osoby przesyłającej wniosek.
Nr tel. służbowego	Varchar	40	Numer służbowego telefonu osoby przesyłającej wniosek.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola umówionych spotkań: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem do aplikacji Oracle CRM On Demand powiązania między osobą kontaktową a umówionym spotkaniem. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej dla umówionego spotkania	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Imię i nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	255	Brak
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny umówionego spotkania	Tekst	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola użytkownika dla umówionego spotkania: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem do aplikacji Oracle CRM On Demand powiązania między użytkownikiem a umówionym spotkaniem. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola użytkownika dla umówionego spotkania	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
ID użytkownika	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny umówionego spotkania	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny użytkownika	Tekst	30	Brak

Domyślna nazwa pola użytkownika dla umówionego spotkania	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola umówionych spotkań, zadań i wizyt: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem umówionych spotkań i zadań do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy się zapoznać z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Należy wybrać poprawny format godziny. Jeśli zostanie wybrany format HH:MM:SS AM, w celu uzyskania optymalnych wyników należy w pliku CSV zaznaczyć w przypadku danych format AM lub PM. Jeśli zostanie wybrany format godziny AM/PM, lecz dane nie zawierają AM ani PM, pola są przetwarzane w sposób przedstawiony poniżej. Jeżeli wartość pola HH jest równa 8 lub większa bądź jest równa 12 lub mniejsza, wartości takie są uwzględniane jako godziny przedpołudniowe (AM). Jeżeli wartość pola HH jest mniejsza niż 8 bądź większa niż 12, wartości takie są uwzględniane jako godziny popołudniowe (PM). Na przykład wartość 7:00:00 jest przetwarzana jako 7:00 PM, a wartość 9:00:00 jest przetwarzana jako 9:00 AM.

Domyślna nazwa pola umówionego spotkania, zadania i wizyty	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Tekst	100	Brak
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Lokalizacja podmiotu	Tekst	50	Brak
Działanie	Tekst	100	Brak
Waluta działania	Lista wyboru	15	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.

Domyślna nazwa pola umówionego spotkania, zadania i wizyty	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Kampania	Tekst	50	Brak
ID zewnętrzny kampanii	Tekst	30	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	255	Brak
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Termin	Data	7	W przypadku zadań jest to domyślnie pole wymagane.
Godzina zakończenia	Data/godzina	7	W przypadku umówionych spotkań jest to domyślnie pole wymagane.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Zlecenie dotyczące funduszu	Lista wyboru	30	Dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Tylko odczyt.
ID integracji	Tekst	30	Brak
Namiar	Tekst	255	Brak
ID zewnętrzny namiaru	Tekst	30	Brak
Lokalizacja	Tekst	100	Dotyczy tylko umówionych spotkań.
Zdarzenie szkolenia medycznego	Lista wyboru	50	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Możliwość	Tekst	100	Brak
ID zewnętrzny możliwości	Tekst	30	Brak
Właściciel	E-mail	50	Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego

Domyślna nazwa pola umówionego spotkania, zadania i wizyty	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			import. Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Priorytet	Lista wyboru	30	W przypadku zadań jest to domyślnie pole wymagane. Wartości domyślne to: 1 - wysoki, 2 - średni, 3 - niski
Prywatne	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Zlecenie SR	Tekst	64	Brak
ID zewnętrzny zlecenia SR	Tekst	30	Brak
Godzina rozpoczęcia	Data/godzina	7	W przypadku umówionych spotkań jest to domyślnie pole wymagane.
Status	Lista wyboru	30	W przypadku zadań wartości domyślne to: Zakończone, Odroczone, W toku, Oczekiwanie na kogoś innego, Nierozpoczęte
Temat	Tekst	100	W przypadku zadań i umówionych spotkań jest to domyślnie pole wymagane.
Waluta zadania	Tekst	15	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Typ	Lista wyboru	30	W przypadku zadań i umówionych spotkań wartości domyślne to: Wizyta, Korespondencja, Demonstracja, E-mail, Zdarzenie, Faks, Spotkanie, Inne, Osobiste, Zadania do wykonania

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola działania](#) (na stronie 153)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola środków trwałych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem środków trwałych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola środka trwałego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Tekst	100	Brak
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Waluta środka trwałego	Lista wyboru	20	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Kontrakt	Tekst	30	Brak
Osoba kontaktowa klienta	Tekst	255	Brak
Opis	Tekst	250	Brak
Data wygaśnięcia	Data	7	Brak
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Data instalacji	Data	7	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Data powiadomienia	Data	7	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Domyślna nazwa pola środka trwałego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status operacyjny	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny produktu	Tekst	30	Brak
Nazwa produktu	Tekst	100	Domyślnie pole wymagane.
Data zakupu	Data	7	Brak
Cena zakupu	Waluta	15	Brak
Ilość	Liczba	15	Brak
Nr seryjny	Tekst	100	Brak
Data wysyłki	Data	7	Brak
Gwarancja	Tekst	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Śledzenie aktywów](#) (na stronie 204)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola profilu brokera: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych profilu brokera do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola profilu brokera	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Profil brokera — nazwa	Tekst	40	Nazwa profilu brokera.
Rok profilu	Lista	30	Rok, w którym profil brokera jest ważny.

brokera	wyboru		
Historyczny i przyszły wzrost firmy	Tekst	250	Opis historycznego i przyszłego wzrostu firmy na potrzeby brokera.
Przegląd firmy	Tekst	250	Zapewnia dodatkowe informacje o brokerze.
Utworzono	Tekst	30	Informacja generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand: nazwisko osoby, która utworzyła profil brokera, oraz data.
Numer faksu	Telefon	35	Numer faksu brokera
Zmodyfikowano	Tekst	30	Informacja generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand: nazwisko osoby, która jako ostatnia modyfikowała profil brokera, oraz data.
Partner	Lista wyboru	30	Nazwa brokera.
Numer telefonu	Telefon	35	Numer telefonu brokera.
Adres główny	Tekst	50	Adres główny brokera.
Kanał podrzędny	Lista wyboru	30	Ochrona ubezpieczeniowa brokera. Domyślne poprawne wartości są następujące: Globalni, Lokalni, Krajowi, Regionalni i Hurtownicy.
Segmentacja	Lista wyboru	30	Obszar działania brokera. Domyślne poprawne wartości są następujące: Komercyjny, Wzrost i Detal.
Struktura terytorialna/regionalna	Tekst	250	Terytorium brokera lub jego struktura regionalna.
Serwis internetowy	Tekst	100	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje o profilu brokera.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola profilu brokera](#) (na stronie 643)

Pola biznesplanu: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pól planu biznesowego do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki](#)

dotyczące typów pól przy importowaniu danych (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny plan biznesowy Nazwy pól	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Waluta	Lista wyboru	20	Brak
Opis	Uwaga	250	Brak
Data wymiany	Data	7	Brak
Uwagi	Tekst	250	Brak
Możliwości	Tekst	250	Brak
Nazwa planu nadrzędnego	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu planu biznesowego
Okres	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu okresu.
Przychód z planu	Waluta	22	Brak
Nazwa produktu	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu produktu.
Status	Lista wyboru	30	Brak
Silne strony	Tekst	250	Brak
Zagrożenia	Tekst	250	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak
Słabe strony	Tekst	250	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola kampanii: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem kampanii do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów](#)
1488 Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

[pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z poniższymi informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola kampanii	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Koszt faktyczny	Waluta	15	Brak
Adresaci	Tekst	2000	Brak
Koszt zabudżetowany	Waluta	15	Brak
Waluta kampanii	Lista wyboru	15	Brak
Kampania - adres e-mail	Tekst	50	Brak
Nazwa kampanii	Tekst	50	Domyślnie pole wymagane.
Kampania - nr telefonu	Telefon	40	Brak
Typ kampanii	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Zdarzenie - inne, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne, Serwis internetowy, Inne
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Data zakończenia	Data	7	Brak
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Liczba adresowanych namiarów	Liczba całkowita	Nie dotyczy	Brak
Cel	Tekst	2000	Brak
Oferta	Tekst	255	Brak
Właściciel	E-mail	50	Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego

Domyślna nazwa pola kampanii	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import. Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Oczekiwany przychód	Waluta	15	Brak
Kod źródła	Tekst	30	Domyślnie pole wymagane.
Data rozpoczęcia	Data	7	Brak
Status	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Planowane, Aktywne, Zakończone

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola kampanii: Przygotowanie importu](#) (na stronie 1488)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola adresatów kampanii: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem adresatów kampanii do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Aby zaimportować pola adresatów kampanii, należy określić przynajmniej wartość pól "ID zewnętrzny osoby kontaktowej" i "Nazwa kampanii".

Domyślna nazwa pola kategorii produktu	Typ danych	Maksymalna długość
--	------------	--------------------

Domyślna nazwa pola kategorii produktu	Typ danych	Maksymalna długość
Status dostawy	Tekst	30
Status odpowiedzi	Tekst	30
Nazwa kampanii	Tekst	100
Imię i nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	255
ID zewnętrzny kampanii	Tekst	30
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30
Opis	Tekst	250

Pola certyfikacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych certyfikacji do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola certyfikacji	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Dostępne od	Data	7	Brak.
Dostępne do	Data	7	Brak.
Opłata certyfikacyjna	Waluta	22	Brak.
ID certyfikacji	Tekst	50	Zaleca się stosowanie niepowtarzalnych identyfikatorów wewnętrznych certyfikacji.
Firma	Tekst	50	Brak.
Osoba kontaktowa	Lista wyboru	15	Pola tego należy użyć, jeśli osoba kontaktowa związana z certyfikacją jest już dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Opis	Tekst	250	Brak.
E-mail	Tekst	50	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z

			certyfikacją.
Imię	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić imię osoby kontaktowej związanej z certyfikacją, jeśli osoba ta nie jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić nazwisko osoby kontaktowej związanej z certyfikacją, jeśli osoba ta nie jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwa	Tekst	50	Nazwa certyfikacji.
Cel	Lista wyboru	15	Brak.
Właściciel	Lista wyboru	30	Brak.
Opcje płatności	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Czek, Karta kredytowa, Gotówka i Należne fundusze.
Telefon	Telefon	40	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z certyfikacją.
Główny produkt	Lista wyboru	15	Brak.
Kategoria produktu głównego	Lista wyboru	15	Brak.
Odnawialne	Pole wyboru	1	Brak.
Status	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Wstępnie planowane, Planowane, Dostępne, Nieaktualne i Nieaktywne.
Typ	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Przed sprzedażą, Po sprzedaży, Techniczne, Usługi, Instalacja, Aktualizacja, Projektowanie i Bezpieczeństwo.
Ważność (w miesiącach)	Liczba	22	Brak.
Serwis internetowy	Tekst	100	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje o certyfikacji.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

■ [Pola certyfikacji](#) (na stronie 457)

Pola zleceń certyfikacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych zlecenia certyfikacji do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola zlecenia certyfikacji	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Nazwa kandydata	Lista wyboru	15	Brak.
Data wybrania kandydata	Data	7	Brak.
Nazwa certyfikacji	Lista wyboru	15	Brak.
Numer certyfikacji	Tekst	50	Numery certyfikacji są zazwyczaj unikatowe.
Status certyfikacji	Lista wyboru	30	Domyślnie obowiązującymi wartościami są: "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone".
Opis	Tekst	250	Brak.
Data wygaśnięcia	Data	7	Brak.
Cel	Lista wyboru	15	Brak.
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.
Plan	Lista wyboru	15	Brak.
Data zlecenia	Data	7	W tym polu domyślnie wyświetlana jest bieżąca data utworzenia rekordu, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia rekordu lub po jego utworzeniu.
Odnawialne	Pole wyboru	1	Brak.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola certyfikacji](#) (na stronie 457)

Pola roszczeń: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem roszczeń do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących roszczeń.

Nazwa pola roszczenia	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Zdolność do pracy	Lista wyboru	30	Brak
Adres	Tekst	200	Brak
Wiersz adresu (1)	Tekst	100	Brak
Wiersz adresu (2)	Tekst	100	Brak
Kwota zobowiązania	Waluta	22	Brak
Kwota szkody	Waluta	22	Brak
Czyja wina	Lista wyboru	30	Brak
Podmiot biznesowy	Tekst	15	Inna instytucja finansowa (podmiot biznesowy) powiązana z tym rekordem.
Podmiot biznesowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kategoria szkody	Lista wyboru	30	Brak
Miejscowość	Tekst	50	Brak
Numer roszczenia	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Klasa pracownika	Lista	30	Brak

Nazwa pola roszczenia	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
	wyboru		
Data zamknięcia	Data	Nie dotyczy	Brak
Komentarz	Tekst	250	Brak
Firma: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Określany również terminem "Unikatowy zewnętrzny ID".
Warunki	Tekst	50	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	15	Brak
Osoba kontaktowa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kraj	Tekst	30	Brak
Powiat	Tekst	50	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniu	Data	Nie dotyczy	Brak
Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach	Data	Nie dotyczy	Brak
Liczba pracowników z obrażeniami	Liczba	22	Brak
Numer zdarzenia	Tekst	50	Brak
Data wymiany	Data	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Nazwa szpitala	Tekst	50	Brak
Gospodarstwo domowe	Tekst	15	Brak
Gospodarstwo domowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Czy obrażenia odniesiono w godzinach pracy	Lista wyboru	30	Brak

Nazwa pola roszczenia	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Rodzaj szkody	Lista wyboru	30	Brak
Źródło zobowiązania	Lista wyboru	30	Brak
Linia biznesowa	Lista wyboru	30	Brak
Lokalizacja szkody	Lista wyboru	30	Brak
Kod szkody	Lista wyboru	30	Brak
Data i godzina szkody	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Opis szkody	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków.
Typ szkody	Lista wyboru	30	Brak
Medyczny kod obrażenia	Lista wyboru	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Uszkodzona część ciała	Lista wyboru	30	Brak
Liczba osób z obrażeniami	Liczba	22	Brak
Miejsce odniesienia obrażeń	Lista wyboru	30	Brak
Policja	Tekst	50	Brak
Numer raportu policyjnego	Tekst	50	Brak
Polisa	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Polisa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny polisy powiązanej z tym

Nazwa pola roszczenia	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			rekordem.
Kod pocztowy	Tekst	30	Brak
Gmina	Tekst	50	Brak
Powiązania z osobą ubezpieczoną	Lista wyboru	30	Brak
Data zgłoszenia	Data	Nie dotyczy	Brak
Numer raportu	Tekst	50	Brak
Zgłaszający	Lista wyboru	30	Brak
Dane kontaktowe zgłaszającego	Tekst	50	Brak
Stan	Tekst	10	Brak
Status	Lista wyboru	30	Brak
Godzina zgonu	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Typ obrażeń	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola osób kontaktowych: Przygotowanie importu

Mając osobne pliki do importu podmiotu i osób kontaktowych, najpierw należy zaimportować podmioty, a następnie osoby kontaktowe.

W przypadku stosowania jedynie pliku importu osób kontaktowych rekordy podmiotów są tworzone na podstawie danych o nazwie podmiotu występujących w polu "Nazwa podmiotu" w tym pliku. Jeżeli w rekordzie osoby kontaktowej jest zawarty adres zamienny, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie utworzony nowy podmiot, a pole adresu odbiorcy zostanie wypełnione adresem zamiennym. Pole "Adres płatnika" pozostanie puste.

Jeżeli z tym samym podmiotem jest powiązana więcej niż jedna osoba kontaktowa, pola adresu podmiotu są ustawiane na wartości "Adres zamienny" powiązane z pierwszą osobą kontaktową importowaną dla tego podmiotu. Jeśli pierwsza osoba kontaktowa nie ma danych adresu zamiennego, lecz dane takie *mają* kolejne

rekordy, to pola adresu podmiotu są pozostawiane puste, ponieważ przy ustawianiu ich wartości są uwzględniane wyłącznie dane pierwszej importowanej osoby kontaktowej. Dlatego, jeśli import odbywa się wyłącznie przy użyciu pliku importu osób kontaktowych, należy posortować dane według pola "Nazwa podmiotu", a następnie się upewnić, że rekord pierwszej osoby z poszczególnych grup różniących się nazwą podmiotu zawiera adres, który ma zostać użyty dla podmiotu.

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem osób kontaktowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te są uzupełnieniem wskazówek zawartych w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)). Przed przystąpieniem do importu należy się zapoznać z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Tekst	100	Tekst w tym polu jest jednym z używanych do uzgadniania istniejącego rekordu osoby kontaktowej. Jeśli nie zostanie znaleziony żaden zgodny rekord, tekst ten stanowi wartość pola "Nazwa podmiotu" dla nowego podmiotu tworzonego w ramach procesu importu osób kontaktowych. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe (na stronie 1442).
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Lokalizacja podmiotu	Tekst	50	Tekst w tym polu jest jednym z używanych do uzgadniania istniejącego rekordu osoby kontaktowej. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe (na stronie 1442).
Nazwa asystenta	Tekst	50	Brak
Nr tel. asystenta	Telefon	40	Brak
Najlepszy termin wizyty	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Wczesne popołudnie, Wczesny poranek, Wieczór, Późne popołudnie, Rano i Sobota. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Częstość wizyt	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Bez odwiedzin, 1-2 razy rocznie, 3-4 razy rocznie i >5 razy rocznie. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Numer telefonu komórkowego	Telefon	40	Brak
Klient od - data	Data	Nie dotyczy	Pole to jest automatycznie wypełniane bieżącą datą po wybraniu wartości "Klient" z listy rozwijanej "Typ osoby kontaktowej".
Osoba kontaktowa - adres (1)	Tekst	200	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Adres osoby kontaktowej (2), (3)	Tekst	Każde 100	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Osoba kontaktowa - miasto	Tekst	50	Brak
Osoba kontaktowa - kraj	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są Stany Zjednoczone. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Waluta osoby kontaktowej	Lista wyboru	20	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Skrzynka pocztowa/kod sortowania osoby kontaktowej	Tekst	50	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Gmina osoby kontaktowej	Tekst	50	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów (lub inne odpowiedniki amerykańskiego stanu): Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Typ osoby kontaktowej	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Potencjalny klient, Klient, Partner i Konkurent
Stan osoby kontaktowej (USA)	Lista wyboru	2	Wartości domyślne to standardowe dwuliterowe skróty stanów (wszystkich ze Stanów Zjednoczonych), pisane wielkimi literami. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
Ocena ryzyka kredytowego	Liczba	22	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Waluta	Lista wyboru	15	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Bieżący skład inwestycji	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Agresywny, Umiarkowany, Zachowawczy. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Tę listę wyboru można edytować.
ID klienta	Tekst	11	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data urodzenia	Data	7	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stopień	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Doktor, Doktor nauk medycznych, D.O., MBA, Pielęgniarka, Terapeuta, Farmaceuta, Dentysta, Pielęgniarka dyplomowana i Magister nauk medycznych. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Dział	Tekst	75	Brak
Opis	Tekst	16,350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
E-mail	Tekst	100	Brak
Poziom doświadczenia	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Brak, Ograniczone, Dobre i Obszerne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Imię	Tekst	50	To pole jest domyślnie wymagane. Przed przystąpieniem do importu należy się upewnić, że w tym polu wszystkie rekordy mają wartości.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Imię (furigana)	Tekst	50	Odpowiednik furigana dla kanji (tylko japoński)
Nazwisko (furigana)	Tekst	50	Odpowiednik furigana dla kanji (tylko japoński)
Płeć	Lista wyboru	1	Wartości domyślne to: K i M. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Nr telefonu domowego	Telefon	40	Brak
Wartość nieruchomości	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID integracji	Tekst	30	Brak
Horyzont inwestycji	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Krótkoterminowe, Średnioterminowe i Długoterminowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Nazwa typu stanowiska	Tekst	75	Brak
Data ostatniej wizyty	Data/godzina		Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nazwisko	Tekst	50	To pole jest domyślnie wymagane. Przed przystąpieniem do importu należy się upewnić, że w tym polu wszystkie rekordy mają wartości.
Źródło namiaru	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Zdarzenie - inne, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne, Serwis internetowy i Inne.
Zdarzenie	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Małżeństwo, Narodziny dziecka, Emerytura, Rozwód i Inne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			Edition.
Kierownik	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe zaimportowanie danych do tego pola. Jego wartość można ustawić tylko bezpośrednio w aplikacji (na stronie edycji osoby kontaktowej).
ID zewnętrzny kierownika	Tekst	30	Brak
Stan cywilny	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Pojedyncze, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencjał rynkowy	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Wysoki, średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Drugie imię	Tekst	50	Brak
Zmodyfikowane przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe ustawienie wartości tego pola podczas importu. Jego wartość jest ustawiana automatycznie przez aplikację.
Pan/Pani	Lista wyboru	15	Wartości domyślne to: Pani, Pan i Dr
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Cel	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Zachowanie kapitału, Dochód, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec, Dochód/wzrost, Zrównoważone, Wzrost, Agresywny wzrost i Zróźnicowanie międzynarodowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zgoda (Opt-In)	Pole wyboru	Nie dotyczy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Brak zgody	Pole wyboru	Nie dotyczy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
(Opt-Out)			Demand Life Sciences Edition.
Własność lub wynajem	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Własność i Wynajem. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Właściciel	E-mail	50	Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID poczty e-mail użytkownika przeprowadzającego import. Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID poczty e-mail użytkownika przeprowadzającego import.
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Cel główny	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Oszcz. na edukację dzieci, Oszczędzanie na studia, Nowy dom, Akumulowanie majątku, Nieruchomości - planowanie, Zachowywanie swoich aktywów i Emerytura. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prywatne	Pole wyboru	Nie dotyczy	To pole wyboru powinno zostać zaznaczone, jeśli dana osoba kontaktowa ma być widoczna tylko dla właściciela podmiotu.
Zawód	Tekst	50	Brak.
Data zakwalifikowania	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Profil ryzyka	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Niechęć do ryzyka, Podejmowanie ryzyka, Zachowawczy, Umiarkowany i Agresywny. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Odniesienie przez	Lista wyboru	101	Brak.
Trasa	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Trasa 1, Trasa 2, Trasa 3 i Trasa 4. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Własna działalność	Pole wyboru	Nie dotyczy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kampania źródłowa	Lista wyboru	100	Kampania, w której wyniku ta osoba kontaktowa została wygenerowana.
Status	Lista wyboru	30	Kolumna przechowująca status klienta lub osoby kontaktowej. Dopuszcza się następujące wartości: Aktywne, Rejestracja cicha, Rejestracja zamknięta.
Przedział podatkowy	Liczba	22	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Poziom	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Złoto, Srebro, Brąz, 100 najlepszych, Wysoki, Średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Strefa czasowa	Lista wyboru	30	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne ze standardowymi poprawnymi wartościami.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Środki trwałe łącznie	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne koszty	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączny dochód	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne zobowiązania	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączna wartość netto	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Potencjalny klient, Klient, Partner i Konkurent.
Numer faksu służbowego	Telefon	40	Brak
Nr tel. służbowego	Telefon	40	Brak
Sprzedaż OPR	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola osoby kontaktowej](#) (na stronie 225)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola licencji stanowej osoby kontaktowej: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem licencji stanowych (USA) osób kontaktowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna licencja stanowa osoby kontaktowej pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Osoba kontaktowa	Tekst	15	Brak
Data wygaśnięcia	Tekst	7	Data wygaśnięcia licencji lekarskiej osoby kontaktowej, jeśli jest znana.
Numer prawa jazdy	Tekst	30	Numer wymaganej licencji osoby kontaktowej we wskazanym stanie (USA).
Stan	Tekst	30	Stan w Stanach Zjednoczonych lub prowincja w Kanadzie (opcjonalnie).
Status	Tekst	30	Domyślne wartości statusu licencji: "Pusta", "Aktywna" lub "Wygasła".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Licencje stanowe osoby kontaktowej](#) (na stronie 483)

Pola zespołu ds. osoby kontaktowej: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem zespołów ds. osób kontaktowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje są uzupełnieniem wskazówek podanych w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola zespołu ds. osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Dostęp do osoby kontaktowej	Lista wyboru	15	Wartości domyślne to: Tylko odczyt, Edycja, Pełne, Brak dostępu Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Imię i nazwisko osoby	Tekst	60	Brak

Domyślna nazwa pola zespołu ds. osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
kontaktowej			
Rola w zespole	Tekst	20	Wartości domyślne to: Właściciel, Główny prowadzący, Konsultant, Partner, Inne
ID użytkownika	Tekst	50	Brak
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny użytkownika	Tekst	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 86)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola zapisu na kurs: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych zapisu na kurs do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola zapisu na kurs	Typ pola	Maksymal na długość	Komentarz
Nazwa kandydata	Lista wyboru	15	Brak.
Data zakończenia	Data	22	Brak.
Nazwa kursu	Lista wyboru	15	Zaleca się, aby nazwa kursu była unikatowa.
Opis	Tekst	250	Brak.
Data zapisu	Data	22	W tym polu domyślnie wyświetlana jest bieżąca data utworzenia rekordu, ale można ją zmodyfikować

			podczas tworzenia rekordu lub po jego utworzeniu.
Numer zapisu	Tekst	100	Brak.
Status zapisu	Lista wyboru	30	Domyślnie obowiązującymi wartościami są: "Zapisane", "Ukończone" i "Nieukończone".
Cel	Lista wyboru	15	Brak.
Partner oferujący	Lista wyboru	15	Firma niezależna, z której kandydat zapisuje się na kurs. Wpis pochodzi zwykle z listy partnerów oferujących w przypadku danego kursu.
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola kursu](#) (na stronie 436)

Pola kursu: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych kursu do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola kursu	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Dostępne od	Data	7	Brak.
Dostępne do	Data	7	Brak.
Firma	Tekst	100	Firma, w której zatrudniona jest osoba kontaktowa związana z kursem.
Osoba kontaktowa	Lista wyboru	15	Pole to jest stosowane, gdy osoba kontaktowa związana z kursem jest już dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Opłata za kurs	Waluta	22	Brak.
ID kursu	Tekst	30	Zaleca się, aby wewnętrzne identyfikatory kursów były unikatowe, mimo że aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymaga.
Długość kursu (w dniach)	Liczba	22	Brak.
Opis	Tekst	255	Brak.
Czas trwania (w godzinach)	Liczba	22	Brak.
E-mail	Tekst	100	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z kursem.
Egzamin	Lista wyboru	15	Brak.
Imię	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić imię osoby kontaktowej związanej z kursem, lecz tylko wówczas, gdy nie jest ona dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Format	Lista wyboru	30	Poprawne wartości domyślne to: Prowadzone przez instruktora, E-learning, Własne tempo.
Zajęcia praktyczne	Pole wyboru	1	Brak.
Nazwisko	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić nazwisko osoby kontaktowej związanej z kursem, lecz tylko wówczas, gdy nie jest ona dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Środek przekazu	Lista wyboru	30	Poprawne wartości domyślne: Sala wykładowa, On-line, CD/DVD.
Nazwa	Tekst	100	Zaleca się, aby nazwa kursu była unikatowa.
Cel	Lista wyboru	15	Brak.
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.
Opcje płatności	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Czek, Karta kredytowa, Gotówka i Należne fundusze.
Telefon	Telefon	40	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z kursem.
Główny produkt	Lista wyboru	15	Brak.

Kategoria produktu głównego	Lista wyboru	15	Brak.
Status	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Wstępnie planowane, Planowane, Dostępne, Nieaktualne i Nieaktywne.
Typ	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Przed sprzedażą, Po sprzedaży, Techniczne, Usługi, Instalacja, Aktualizacja, Projektowanie i Bezpieczeństwo.
Serwis internetowy	Tekst	100	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje o kursie.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola kursu](#) (na stronie 436)

Pola ochrony ubezpieczeniowej: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem danych ochrony ubezpieczeniowej do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących ochrony ubezpieczeniowej.

Nazwa pola ochrony ubezpieczeniowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Początek	Data	Nie dotyczy	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	15	Brak
Osoba kontaktowa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Ochrona ubezpieczeniowa	Lista wyboru	30	Predefiniowane pole do uzgadniania

Nazwa pola ochrony ubezpieczeniowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			rekordu.
Nazwa ochrony ubezpieczeniowej	Tekst	100	Brak
Produkt ochrony ubezpieczeniowej	Tekst	15	Brak
Produkt ochrony ubezpieczeniowej: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Określany również terminem "Unikatowy zewnętrzny ID"
Status ochrony ubezpieczeniowej	Lista wyboru	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Udział własny	Waluta	22	Brak
Koniec	Data	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Limit indywidualny	Waluta	22	Brak
Kwota ubezpieczenia	Waluta	22	Brak
Przedmiot ubezpieczenia	Tekst	30	Brak
Przedmiot ubezpieczenia: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Określany również terminem "Unikatowy zewnętrzny ID".
ID integracji	Tekst	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Polisa	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Polisa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak

Nazwa pola ochrony ubezpieczeniowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status	Lista wyboru	30	Brak
Łączny limit	Waluta	22	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola obiektów niestandardowych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pól obiektów niestandardowych dla obiektów niestandardowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z poniższymi informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Obiekt niestandardowy (01), Obiekt niestandardowy (02) i Obiekt niestandardowy (03)

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących następujących obiektów: Obiekt niestandardowy (01), Obiekt niestandardowy (02) i Obiekt niestandardowy (03).

Domyślna nazwa pola obiektu niestandardowego	Typ danych	Maksymalna długość
Nazwa	Tekst	50
Lokalizacja podmiotu	Tekst	50
Opis	Tekst	16 350
Obiekty niestandardowe (04)-(15)	Tekst	50
Obiekty niestandardowe (04)-(15) - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
ID integracji	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Właściciel	E-mail	50

Domyślna nazwa pola obiektu niestandardowego	Typ danych	Maksymalna długość
Waluta	Tekst	20
Szybkie wyszukiwanie (1)	Tekst	50
Szybkie wyszukiwanie (2)	Tekst	50
Indeksowana lista wyboru (1)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (2)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (3)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (4)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (5)	Tekst	30
Indeksowana liczba	Liczba	16
Indeksowana data	Data/godzina	32
Indeksowana waluta	Waluta	25
Indeksowane pole wyboru	Wartość logiczna	1
Typ	Tekst	30
Podmiot	Tekst	100
Kampania	Tekst	100
Osoba kontaktowa	Tekst	255
Obiekt niestandardowy 01	Tekst	50
Obiekt niestandardowy 02	Tekst	50
Obiekt niestandardowy 03	Tekst	50
Dealer	Tekst	100
Fundusz	Tekst	50
Gospodarstwo domowe	Tekst	50
Namiar	Tekst	255
Zdarzenie szkolenia medycznego	Tekst	50
Możliwość	Tekst	100
Portfel	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Zlecenie SR	Tekst	64

Domyślna nazwa pola obiektu niestandardowego	Typ danych	Maksymalna długość
Rozwiązanie	Tekst	100
Pojazd	Tekst	100
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30
ID zewnętrzny kampanii	Tekst	30
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30
Obiekt niestandardowy 01 - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Obiekt niestandardowy 02 - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Obiekt niestandardowy 03 - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
ID zewnętrzny namiaru	Tekst	30
ID zewnętrzny możliwości	Tekst	30
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30
ID zewnętrzny portfela	Tekst	30
ID zewnętrzny produktu	Tekst	30
ID zewnętrzny zlecenia SR	Tekst	30
ID zewnętrzny rozwiązania	Tekst	30

Obiekt niestandardowy (04) i następne

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących następujących obiektów: Obiekt niestandardowy (04) i następne.

Domyślna nazwa pola obiektu niestandardowego	Typ danych	Maksymalna długość
Podmiot	Tekst	100
Działanie	Tekst	100
Kampania	Tekst	100
Obiekty niestandardowe (01)-(15)	Tekst	50
Dealer	Tekst	100
Opis	Tekst	16 350

Domyślna nazwa pola obiektu niestandardowego	Typ danych	Maksymalna długość
Data wymiany	Data	30
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Fundusz	Tekst	50
Zlecenie dotyczące funduszu	Tekst	50
Gospodarstwo domowe	Tekst	1
Indeksowane pole wyboru	Wartość logiczna	1
Indeksowana waluta	Waluta	25
Indeksowana data	Data-godzina	32
Indeksowana liczba	Liczba	16
Indeksowana lista wyboru (1)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (2)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (3)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (4)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (5)	Tekst	30
ID integracji	Tekst	30
Namiar	Tekst	225
Zdarzenie szkolenia medycznego	Tekst	50
Nazwa	Tekst	50
Możliwość	Tekst	100
Właściciel	E-mail	50
Portfel	Tekst	100
Produkt	Tekst	100
Szybkie wyszukiwanie (1)	Tekst	50
Szybkie wyszukiwanie (2)	Tekst	50
Zlecenie SR	Tekst	64
Typ	Tekst	30
Pojazd	Tekst	100
Unikatowy ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30

Domyślna nazwa pola obiektu niestandardowego	Typ danych	Maksymalna długość
Unikatowy ID zewnętrzny działania	Tekst	30
Środek trwały - ID systemu zewnętrznego	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny kampanii	Tekst	30
Firma - ID systemu zewnętrznego	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30
Obiekty niestandardowe (01)-(15) - unikatowe ID zewnętrzne	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny dealera	Tekst	30
Zlecenie dotyczące funduszu - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny gospodarstwa domowego	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny możliwości	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30
Portfel - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Produkt - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny zlecenia SR	Tekst	30
Zlecenie dotyczące rozwiązania - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
Pojazd - unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30

Pola szkód: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem danych dotyczących szkód do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola,

należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących szkód.

Nazwa pola szkody	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Roszczenie	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Roszczenie: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Opis szkody	Tekst	16,350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Nazwa szkody	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia	Tekst	16,350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Typ uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia	Tekst	50	Brak
Szacowanie kwoty	Waluta	22	Brak
Data wymiany	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Przedmiot ubezpieczenia	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Przedmiot ubezpieczenia: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak

Nazwa pola szkody	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Właściciel	Tekst	15	Brak
Nr przedmiotu ubezpieczenia	Liczba	22	Brak
Właściciel: Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak

Tematy pokrewne

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola rejestracji transakcji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pól rejestracji transakcji do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu trzeba się zapoznać z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Rejestracja transakcji domyślnej pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status zatwierdzenia	Lista wyboru	30	Prawidłowe wartości dla tego pola to "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Odrzucone", "Zwrócone", "Anulowane" i "Wygasłe".
Data zatwierdzenia	Data	Nie dotyczy	Brak
Powiązana osoba kontaktowa	Lista wyboru	100	Brak
Powiązany klient	Lista wyboru	100	Brak
Powiązany namiar	Tekst	100	Brak
Powiązany namiar: Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Powiązany namiar: Imię	Tekst	50	Brak
Powiązany namiar: Nazwisko	Tekst	50	Brak

Rejestracja transakcji domyślnej pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Powiązany namiar: ID integracji	Tekst	30	Brak
Powiązany namiar: Nazwisko	Tekst	50	Brak
Powiązana możliwość	Lista wyboru	100	Brak
Telefon komórkowy	Tekst	40	Brak
Miejscowość	Tekst	50	Brak
Data zamknięcia	Data	Nie dotyczy	Brak
Nazwa firmy	Tekst	50	Brak
Przekształcono w możliwość	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Kraj	Lista wyboru	50	Brak
Bieżący zatwierdzający	Lista wyboru	100	Brak
Utworzono: Data	Data-godzina	Nie dotyczy	Brak
Waluta	Lista wyboru	Nie dotyczy	Nie można edytować tej listy wyboru. Importowane wartości muszą więc odpowiadać prawidłowym wartościom.
Wielkość transakcji	Waluta	15	Brak
Opis	Tekst	255	Brak
E-mail	Tekst	50	Brak
Kurs wymiany walut	Data	Nie dotyczy	Brak
Data wygaśnięcia	Data	Nie dotyczy	Brak
ID zewnętrzny	Tekst	40	Brak
Faks	Tekst	40	Brak
Końcowa osoba zatwierdzająca	Lista wyboru	100	Brak
Imię	Tekst	50	Brak
Nazwa typu stanowiska	Tekst	75	Brak
Nazwisko	Tekst	50	Brak
Drugie imię	Tekst	50	Brak

Rejestracja transakcji domyślnej pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Zmodyfikowano: Data	Data-godzina	Nie dotyczy	Brak
Pan/Pani	Lista wyboru	30	Brak
Nazwa	Tekst	100	To pole jest wymagane domyślnie. Przed dokonaniem importu należy sprawdzić, czy wszystkie rekordy zawierają w tym polu wartości.
Nowa osoba kontaktowa	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Nowy klient	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Nowa możliwość	Pole wyboru	Nie dotyczy	To pole wskazuje, czy możliwość powiązana z rejestracją transakcji jest nowa.
Następny krok	Tekst	250	Brak
Cel	Tekst	100	Brak
Cel: Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	50	Brak
Właściciel	Lista wyboru	30	Dane w tym polu muszą być zgodne z ID istniejącego użytkownika aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (lub żadnej wartości), to wartość jest ustawiana na ID użytkownika przeprowadzającego import. Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID użytkownika przeprowadzającego import.
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Podmiot partnerski będący właścicielem	Lista wyboru	100	W tym polu jest automatycznie wyświetlana firma partnerska domyślnego właściciela rejestracji transakcji. To pole jest polem tylko do odczytu. Podczas procesu odczytu w aplikacji Oracle CRM On Demand nie może nastąpić aktualizacja tego pola.
Pierwotny podmiot	Lista wyboru	100	Partner, który pierwotnie odkrył

Rejestracja transakcji domyślnej pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
partnerski			możliwość. Ten partner jest zwykle identyczny z partnerem głównym, ale może być od niego różny. To pole jest opcjonalne.
Program partnerski	Lista wyboru	50	Brak
Kod pocztowy	Tekst	30	Brak
Główny partner	Lista wyboru	100	Partner główny jest odpowiedzialny za rejestrację transakcji. To pole w połączeniu z polem "Lokalizacja partnera głównego" w sposób unikatowy identyfikuje partnera. Wartość tego pola nie może być zerowa.
Lokalizacja głównego partnera	Tekst	50	Lokalizacja partnera głównego wspomnianego w poprzedniej komórce. To pole wraz z polem "Partner główny" w sposób unikatowy identyfikuje partnera. Wartość tego pola nie może być zerowa.
Zainteresowanie produktami	Tekst	100	Brak
Przyczyna odrzucenia	Lista wyboru	30	Brak
Wymaganie specjalnej ceny.	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Województwo	Lista wyboru	30	Brak
Ulica	Tekst	100	Brak
Status przesłania	Lista wyboru	30	Prawidłowe wartości dla tego pola to: "Nieprzesłane", "Przesłane" i "Wycofane".
Data przesłania	Data-godzina	Nie dotyczy	Brak
Wymaganie wsparcia	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Nr telefonu	Tekst	40	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Wartości domyślne dla tego pola to "Standardowe" i "Niestandardowe".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola dealerów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pól dealerów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

UWAGA: Ta sekcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Domyślna nazwa pola dealera	Typ danych	Maksymalna długość
Nazwa	Tekst	100
Serwis internetowy	Tekst	50
Serwis internetowy	Tekst	50
Dealer nadrzędny	Tekst	100
Status	Tekst	255
Siedziba nadrzędna	Tekst	50
Numer telefonu	Telefon	40
E-mail	Tekst	50
URL	Tekst	100
Status	Tekst	30
Numer faksu	Telefon	40
Waluta	Tekst	20
Etap	Tekst	30
Ranking	Liczba	16
Adres płatnika (1)	Tekst	200
Adres płatnika (2), (3)	Tekst	Każde 100
Miejscowość płatnika	Tekst	50

Domyślna nazwa pola dealera	Typ danych	Maksymalna długość
Kraj płatnika	Lista wyboru	30
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Tekst	30
Gmina płatnika	Tekst	50
Województwo płatnika	Lista wyboru	2
Kod pocztowy płatnika	Tekst	30
Adres odbiorcy (1)	Tekst	200
Adres odbiorcy (2), (3)	Tekst	Każde 100
Miejscowość odbiorcy	Tekst	50
Kraj odbiorcy	Lista wyboru	30
Skrzynka pocztowa/kod sortowania odbiorcy	Tekst	30
Gmina odbiorcy	Tekst	50
Województwo odbiorcy	Lista wyboru	2
Kod pocztowy odbiorcy	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
ID zewnętrzny dealera nadrzędnego	Tekst	30
ID głównego właściciela	ID	15
Typ dealera	Tekst	30
Zmodyfikowano: data - zewnętrznie	Data/godzina	32
Właściciel	E-mail	50
Zmodyfikowane przez	Tekst	255
ID wiersza	ID	15
ID integracji	Tekst	30
Obiekt niestandardowy <i>N</i>	Tekst	50
Indeksowana lista wyboru (1)	Tekst	30

Domyślna nazwa pola dealera	Typ danych	Maksymalna długość
Indeksowana lista wyboru (2)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (3)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (4)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (5)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (6)	Tekst	30
Indeksowana liczba	Liczba	16
Indeksowana data	Data/godzina	32
Indeksowana waluta	Waluta	25
Indeksowany tekst długi	Tekst	255
Indeksowany tekst krótki 1	Tekst	100
Indeksowany tekst krótki 2	Tekst	100
Indeksowane pole wyboru	Wartość logiczna	1

Pola egzaminu: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych egzaminu do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola egzaminu	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Dostępne od	Data	7	Brak.
Dostępne do	Data	7	Brak.
Firma	Tekst	100	Brak.
Osoba kontaktowa	Lista wyboru	15	Tego pola można użyć, gdy osoba kontaktowa związana z egzaminem jest już dostępna w aplikacji

			Oracle CRM On Demand.
Opis	Tekst	255	Brak.
E-mail	Tekst	100	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z egzaminem.
Opłata za egzamin	Waluta	22	Brak.
ID egzaminu	Tekst	100	Zaleca się, aby wewnętrzny identyfikator kursu był unikatowy.
Imię	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić imię osoby kontaktowej związanej z egzaminem, lecz tylko wówczas, gdy nie jest ona dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Format	Lista wyboru	30	Poprawne wartości domyślne: Wielokrotny wybór, Pytania i odpowiedzi, Mieszane.
Metoda oceny	Lista wyboru	30	Poprawne wartości domyślne: Stopnie, Punkty i Wyniki.
Nazwisko	Tekst	50	W tym polu należy wprowadzić nazwisko osoby kontaktowej związanej z egzaminem, lecz tylko wówczas, gdy nie jest ona dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Maksymalny wynik	Liczba	22	Brak.
Środek przekazu	Lista wyboru	30	Poprawne wartości domyślne: Komputerowe, Papierowe, Mieszane.
Nazwa	Tekst	100	Zaleca się, aby nazwa egzaminu była unikatowa.
Liczba pytań	Liczba	22	Brak.
Cel	Lista wyboru	15	Brak.
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.
Wynik pozytywny	Liczba	22	Brak.
Opcje płatności	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Czek, Karta kredytowa, Gotówka i Należne fundusze.
Telefon	Telefon	40	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z egzaminem.
Główny produkt	Lista wyboru	15	Brak.
Kategoria produktu głównego	Lista wyboru	15	Brak.

Status	Lista wyboru	30	Domyślne poprawne wartości są następujące: Wstępnie planowane, Planowane, Dostępne, Nieaktualne i Nieaktywne.
Dozwolony czas (w minutach)	Liczba	22	Brak.
Typ	Lista wyboru	30	Poprawne wartości domyślne: Nadzorowany i On-line. Egzamin jest uważany za <i>nadzorowany</i> , jeśli kandydaci podczas egzaminu są objęci kontrolą.
Ważność (w miesiącach)	Liczba	22	Brak.
Serwis internetowy	Tekst	100	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje o egzaminie.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola egzaminu](#) (na stronie 446)

Pola rejestracji na egzamin: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem danych rejestracji na egzamin do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola rejestracji na egzamin	Typ pola	Maksymalna długość	Komentarz
Partner zarządzający	Lista wyboru	15	Firma niezależna, która zarządza egzaminem. Wpis pochodzi zwykle z listy partnerów zarządzających danego egzaminu.
Nazwa kandydata	Lista wyboru	15	Brak.
Data zakończenia	Data	7	Brak.
Opis	Tekst	255	Brak.

Nazwa egzaminu	Lista wyboru	15	Brak.
Uzyskany stopień	Tekst	50	Brak.
Cel	Lista wyboru	15	Brak.
Właściciel	Lista wyboru	15	Brak.
Uzyskany wynik	Liczba	22	Brak.
Wynik wygasa dnia	Data	7	Brak.
Data rejestracji	Data	7	W tym polu wyświetlana jest bieżąca data utworzenia rekordu, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia rekordu lub po jego utworzeniu.
Numer rejestracji	Tekst	50	Numery rejestracji na egzamin są zazwyczaj unikatowe.
Status rejestracji	Lista wyboru	30	Domyślnie poprawnymi wartościami są: "Zarejestrowane", "Zaliczone" i "Niezaliczone".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola egzaminu](#) (na stronie 446)

Pola kont finansowych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem podmiotów finansowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących kont finansowych.

Nazwa pola konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Posiadacz konta	Tekst	15	Brak

Nazwa pola konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Posiadacz konta: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Saldo	Waluta	22	Brak
Saldo na dzień	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Oddział	Tekst	15	Brak
Oddział: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Podmiot biznesowy	Tekst	15	Brak
Podmiot biznesowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kampania	Tekst	15	Brak
Kampania: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków.
Data wymiany	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
ID zewnętrzny	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Konto finansowe	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Numer konta finansowego	Tekst	50	Brak
Doradca finansowy	Tekst	15	Brak
Doradca finansowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Konto w innej inst. finansowej	Wartość logiczna	1	Brak
Inna instytucja finansowa	Tekst	15	Brak

Nazwa pola konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Inna instytucja finansowa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Unikatowy ID zewnętrzny innej instytucji finansowej (podmiotu biznesowego) powiązanej z tym rekordem.
Oddział macierzysty	Lista wyboru	30	Brak
Gospodarstwo domowe	Tekst	15	Brak
Gospodarstwo domowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Wspólne	Wartość logiczna	1	Brak
Data otwarcia	Data	Nie dotyczy	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Nadrzędne konto finansowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny konta finansowego powiązanego z tym rekordem.
Portfel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Główny podmiot	Wartość logiczna	1	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola posiadaczy kont finansowych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem posiadaczy kont finansowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola,

należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących posiadaczy kont finansowych.

Nazwa pola posiadacza konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot biznesowy	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Podmiot biznesowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data wymiany	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Konto finansowe	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Konto finansowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny konta finansowego powiązanego z tym rekordem.
Posiadacz konta finansowego	Tekst	15	Brak
Posiadacz konta finansowego: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Nazwa posiadacza konta finansowego	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Gospodarstwo domowe	Tekst	15	Brak
Gospodarstwo domowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Data przyłączenia się	Data	Nie dotyczy	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Główna osoba kontaktowa	Wartość logiczna	1	Brak

Nazwa pola posiadacza konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Rola	Lista wyboru	30	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Pola zasobów konta finansowego: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem zasobów konta finansowego do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących zasobów kont finansowych.

Nazwa pola zasobów konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data wymiany	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Konto finansowe	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Konto finansowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny konta finansowego powiązanego z tym rekordem.

Nazwa pola zasobów konta finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Nazwa zasobów konta finansowego	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Produkt finansowy	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Produkt finansowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny produktu finansowego powiązanego z tym rekordem.
ID integracji	Tekst	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Efektywność	Tekst	22	Brak
Data zakupu	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Cena zakupu	Waluta	22	Brak
Ilość	Liczba	22	Brak
Wartość	Waluta	22	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola planów finansowych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem planów finansowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Plan finansowy

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do planów finansowych.

Nazwa pola planu finansowego	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Zatwierdzone przez osobę kontaktową	Wartość logiczna	1	Brak
Podmiot biznesowy	Tekst	15	Brak
Podmiot biznesowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kampania	Tekst	15	Brak
Kampania: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	15	Brak
Osoba kontaktowa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków.
Data wymiany	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Konto finansowe	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Konto finansowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny konta finansowego powiązanego z tym rekordem.
Nazwa planu finansowego	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Gospodarstwo domowe	Tekst	15	Brak
Gospodarstwo domowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak

Nazwa pola planu finansowego	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Portfel	Tekst	15	Brak
Portfel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Wysłano do osoby kontaktowej	Wartość logiczna	1	Brak
Status	Lista wyboru	30	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Pola produktów finansowych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem produktów finansowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących produktów finansowych.

Nazwa pola produktu finansowego	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Kategoria	Lista wyboru	30	Brak
Klasa	Lista wyboru	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Cena bieżąca	Waluta	20	Brak
Ostatnia aktualizacja ceny	Data/godzina	Nie	Brak

Nazwa pola produktu finansowego	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
bieżącej		dotyczy.	
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
ID produktu finansowego	Tekst	50	Brak
Nazwa produktu finansowego	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Informacje o produkcie finansowym	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków.
ID integracji	Tekst	30	Brak
ID koncentratora MDM produktów	Tekst	50	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Nadrzędny produkt finansowy	Tekst	15	Brak
Nadrzędny produkt finansowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny nadrzędnego produktu finansowego powiązanego z tym rekordem.
Nadrzędny produkt finansowy: ID systemu	Tekst	50	Określany również terminem "Unikatowy zewnętrzny ID".
Źródło ceny	Tekst	50	Określane również terminem "Bieżące źródło ceny".
Katalog produktów	Tekst	250	Brak
URL produktu	Tekst	250	Brak
Podklasa	Lista wyboru	30	Brak

Nazwa pola produktu finansowego	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Typ	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola transakcji finansowych: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem transakcji finansowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących transakcji finansowych.

Nazwa pola transakcji finansowej	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data wymiany	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Konto finansowe	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Konto finansowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny konta finansowego powiązanego z tym

Nazwa pola transakcji finansowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			rekordem.
Produkt finansowy	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Produkt finansowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny produktu finansowego powiązanego z tym rekordem.
Obiekt nadrzędny transakcji finansowej	Tekst	15	Brak
Obiekt nadrzędny transakcji finansowej: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny produktu finansowego powiązanego z tym rekordem.
ID integracji	Tekst	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Ilość	Liczba	22	Brak
Data i godzina transakcji	Data/godzina		Brak
ID transakcji	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Okres transakcji	Tekst	50	Brak
Cena transakcji	Waluta	22	Brak
Źródło transakcji	Tekst	50	Brak
Typ transakcji	Lista wyboru	30	Brak
Wartość	Waluta	22	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

1538 Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola przedmiotów ubezpieczeń: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem przedmiotów ubezpieczeń do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących przedmiotu ubezpieczenia.

Nazwa pola przedmiotu ubezpieczenia	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Kwota	Waluta	22	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Opis	Tekst	16,350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Polisa	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Polisa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny polisy powiązanej z tym rekordem.
Sekwencja	Liczba	22	Predefiniowane pole do uzgadniania

Nazwa pola przedmiotu ubezpieczenia	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			rekordu.
Typ	Lista wyboru	30	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola raportu kontroli magazynu: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem raportów z kontroli magazynu do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny raport z kontroli magazynu Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Komentarz	Uwaga	255	Brak
Data ukończenia	Data/godzina	7	Brak
Okres magazynowy	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu okresu magazynowego.
Przyczyna	Lista wyboru	30	Brak
Data raportu	Data/godzina	7	Brak
Status	Lista wyboru	30	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola okresu magazynowego: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem okresów magazynowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z poniższymi informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny okres magazynowy Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Aktywne	Wartość logiczna	1	To pole sygnalizuje, czy okres magazynowy jest aktywny czy nieaktywny.
Data końcowa	Data/godzina	7	Jeśli okres magazynowy jest aktywny, to pole jest puste.
Uzgodniony	Wartość logiczna	1	To pole sygnalizuje, czy okres magazynowy został czy nie został uzgodniony.
Data początkowa	Data/godzina	7	Data początkowa okresu magazynowego.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola uczestniczących podmiotów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem danych dotyczących uczestniczących podmiotów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących uczestniczącego podmiotu.

Nazwa pola uczestniczącego podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Roszczenie	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Roszczenie: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	15	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu. Pole "Osoba kontaktowa" zawiera sumę (konkatenację) nazwiska i imienia osoby kontaktowej.
Osoba kontaktowa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data wymiany	Data	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Opis obrazów	Tekst	16350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Podsumowanie obrazów	Tekst	250	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Nazwa uczestniczącego podmiotu	Tekst	50	Brak
Lokalizacja	Lista wyboru	30	Brak
Właściciel	Tekst	15	Właściciel rekordu.
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Rola	Lista wyboru	30	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Rola w wypadku	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Pola namiarów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem namiarów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te stanowią uzupełnienie wskazówek podanych w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola namiaru	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Alias	Tekst	50	Brak
Przychody roczne	Waluta	15	Brak
Przybliżony dochód	Waluta	15	Jest to kwota przybliżonego rocznego dochodu.
Powiązany podmiot	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe zaimportowanie danych do tego pola. Jego wartość można ustawić tylko bezpośrednio w aplikacji (na stronie edycji namiaru).
Powiązana osoba kontaktowa	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe zaimportowanie danych do tego pola. Jego wartość można ustawić tylko bezpośrednio w aplikacji (na stronie edycji namiaru).
Powiązana rejestracja transakcji	Tekst	100	Brak
Powiązana rejestracja transakcji: ID zewnętrzny	Tekst	50	Brak
Powiązana możliwość	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe zaimportowanie danych do tego pola. Jego wartość można ustawić tylko bezpośrednio w aplikacji (na stronie edycji namiaru).

Domyślna nazwa pola namiaru	Typ danych	Maksymaln a długość	Komentarz
Adres płatnika (1)	Tekst	200	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Adres płatnika (2), (3)	Tekst	Każde 100	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Miejscowość płatnika	Tekst	50	Brak
Kraj płatnika	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są Stany Zjednoczone. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Tekst	30	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Gmina płatnika	Tekst	30	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów (lub inne odpowiedniki amerykańskiego stanu): Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region,

Domyślna nazwa pola namiaru	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			Emirat lub Okręg.
Województwo płatnika	Lista wyboru	2	Wartości domyślne to standardowe dwuliterowe skróty stanów (wszystkich ze Stanów Zjednoczonych), pisane wielkimi literami. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy płatnika	Tekst	50	Brak
Kampania	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tę wartość określa się podczas korzystania z Asystenta importu namiarów do Oracle CRM On Demand. Nie można bezpośrednio ustawić wartości pola "Kampania" dla importowanych danych.
ID zewnętrzny kampanii	Tekst	30	Brak
Nr tel. komórkowego	Telefon	40	Brak
Firma	Tekst	100	Brak
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
Twórca	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe ustawienie wartości tego pola podczas importu. Jego wartość jest ustawiana automatycznie przez aplikację.
Data urodzenia	Data	Nie dotyczy	Brak
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
E-mail	Tekst	100	Brak
Przewidywana data zamknięcia	Data	7	Brak
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak

Domyślna nazwa pola namiaru	Typ danych	Maksymaln a długość	Komentarz
Imię	Tekst	50	To pole jest domyślnie wymagane. Przed przystąpieniem do importu należy się upewnić, że w tym polu wszystkie rekordy mają wartości.
Imię (furigana)	Tekst	50	Odpowiednik furigana dla kanji (tylko japoński)
Nazwisko (furigana)	Tekst	50	Odpowiednik furigana dla kanji (tylko japoński)
Branża	Lista wyboru	50	Oracle CRM On Demand nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Alternatywnie, administrator Oracle CRM On Demand może utworzyć niestandardowe pole namiaru zawierające wartości oczekiwane wśród importowanych danych. Umożliwi to import danych do pola niestandardowego (zamiast do pola standardowego). Wartości domyślne to: Motoryzacja, Energetyka, Usługi finansowe, Zaawansowane technologie, Produkcja, Inne, Farmaceutyka, Sprzedaż detaliczna, Usługi i Telekomunikacja
ID integracji	Tekst	30	Brak
Nazwa typu stanowiska	Tekst	75	Brak
Nazwisko	Tekst	50	To pole jest domyślnie wymagane. Przed przystąpieniem do importu należy się upewnić, że w tym polu wszystkie rekordy mają wartości.
Waluta namiaru	Tekst	20	Brak
Zmodyfikowane przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe ustawienie wartości tego pola podczas importu. Jego wartość jest ustawiana automatycznie przez aplikację.
Pan/Pani	Lista wyboru	15	Wartości domyślne to: Pani, Pan i Dr
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak

Domyślna nazwa pola namiaru	Typ danych	Maksymaln a długość	Komentarz
Następny krok	Tekst	250	Brak
Liczba pracowników	Liczba całkowita	15	Brak
ID zewnętrzny możliwości	Tekst	30	Brak
Właściciel	E-mail	50	<p>Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.</p> <p>Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.</p>
Potencjalny przychód	Waluta	15	Brak
Główny nr telefonu	Telefon	40	Brak
Zainteresowanie produktami	Tekst	100	Brak
Zawód	Tekst	50	Jest to określony zawód lub zajęcie.
Ocena	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: A, B, C i D
Zmiana przydziału właściciela namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Ta wartość jest określana dla wszystkich namiarów importowanych do Oracle CRM On Demand za pomocą Asystenta importu namiarów. Decyduje ona o tym, czy importowane namiary są przydzielane nowym właścicielom na podstawie zdefiniowanych dla firmy reguł przydziału namiarów.
Odniesienie przez	Lista wyboru	101	Brak
Sprzedawca	Lista wyboru	30	Brak
ID zewnętrzny sprzedawcy	Tekst	30	Brak

Domyślna nazwa pola namiaru	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Źródło	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Zdarzenie - inne, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne, Serwis internetowy i Inne
Status	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami i z logiką biznesową.
Serwis internetowy	Tekst	100	Brak
Nr faksu służbowego	Telefon	40	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola namiaru](#) (na stronie 183)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola zleceń MDF: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem zleceń dotyczących funduszu rozwoju rynku (MDF) do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte pod hasłem [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślne zlecenie MDF Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Wstępnie zatwierdzona kwota	Liczba	22	Całkowita kwota zatwierdzona przez właściciela marki na potrzeby działania marketingowego.
Żądana kwota	Liczba	22	Całkowita kwota wnioskowana przez partnera na potrzeby działania marketingowego.

Domyślne zlecenie MDF Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status zatwierdzenia	Varchar	30	Bieżący status zatwierdzenia zlecenia MDF.
Osoba zatwierdzająca	Varchar	15	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Kampania	Varchar	15	Kampania, z którą powiązany jest fundusz MDF.
Kategoria	Varchar	30	Kategoria, do której należy zlecenie MDF.
Data decyzji dotyczącej roszczenia	Data	7	Data podjęcia decyzji w sprawie roszczenia.
Status roszczenia	Varchar	30	Informuje o statusie wniosku MDF.
Opis	Varchar	250	Brak
Termin	Data	7	Data, do której wniosek musi być przetworzony.
Data końcowa	Data i godzina w formacie UTC	7	Data i godzina zakończenia działania marketingowego.
Data wygaśnięcia	Data i godzina w formacie UTC	7	Data, z którą działanie marketingowe traci ważność.
Fundusz	Varchar	15	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem MDF.
Ostatnio zatwierdzone przez	Varchar	15	Nazwa użytkownika, który jako ostatni zatwierdził zlecenie.
Waluta zlecenia MDF	Varchar	20	Brak
Cel marketingowy	Varchar	30	Przyczyna marketingowa zlecenia MDF.
Właściciel	Varchar	15	Właściciel rekordu.
Podmiot partnerski będący właścicielem	Varchar	15	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel.
Program partnerski	Varchar	15	Program partnerski, z którym zlecenie jest powiązane.
Data zatwierdzenia wstępnego	Data	7	Data i godzina wstępnego zatwierdzenia zlecenia MDF.
Główny podmiot partnerski	Varchar	15	Podmiot partnerski, który jest najbardziej zaangażowany w działania związane ze zleceniem MDF.

Domyślne zlecenie MDF Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Kod przyczyny	Varchar	30	Przyczyna zwrócenia lub odrzucenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Region	Varchar	30	Obszar, dla którego zostaje wykonane zlecenie MDF.
Data zlecenia	Data	7	Data i godzina utworzenia zlecenia MDF.
Nazwa zlecenia	Varchar	50	Nazwa zlecenia MDF.
Data rozpoczęcia	Data i godzina w formacie UTC	7	Data i godzina rozpoczęcia działania marketingowego.
Status przesłania	Varchar	30	Status przesłania, np. "Nieprzesłane", "Przesłane", "Wycofane".
Data przesłania	Data UTC	7	Data i godzina przesłania zlecenia.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Liczba	22	Łączna kwota roszczeń zatwierdzona na rzecz partnera.
Całkowita żądana kwota roszczenia	Liczba	22	Łączna kwota roszczeń wnioskowana przez partnera.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola odpowiedzi na wiadomość: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem odpowiedzi na wiadomość do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola odpowiedzi na wiadomość	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Tekst	15	Brak

Domyślna nazwa pola odpowiedzi na wiadomość	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Działanie	Tekst	15	Brak
Komentarz	Tekst	250	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	15	Brak
Włączenie podążania	Wartość logiczna	1	Brak
Godzina zakończenia	Data/godzina	7	Brak
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Plan	Tekst	15	Brak
Pozycja planu	Tekst	15	Brak
Odpowiedź	Tekst	30	Brak
Sekcja	Tekst	100	Brak
Numer kolejny	Liczbowe	22	Brak
Godzina rozpoczęcia	Data/godzina	7	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości](#) (na stronie 145)

Pola planu komunikacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem planów komunikatów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
--------------------------------------	------------	--------------------	-----------

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Adresaci	Tekst	1000	Pole to opisuje docelowe audytorium tego planu komunikatów, na przykład kardiochirurgów.
Kod	Tekst	50	Pole to umożliwia śledzenie planów komunikatów o różnych identyfikatorach wierszy. Jeśli na przykład użytkownik koryguje plan komunikatów, w polu tym tworzona jest kopia tego planu ze zwiększonym numerem wersji.
Obowiązkowy komunikat dotyczący ujawniania danych	Wartość logiczna	1	Kiedy to pole jest zaznaczone, wyświetlany jest komunikat dotyczący ujawniania danych.
Możliwe dalsze działania	Wartość logiczna	1	Brak
Data wygaśnięcia	Data-godzina	7	Data końcowa planu komunikatów.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Blokuj sekwencję	Wartość logiczna	1	Pole to blokuje plan komunikatów, co zapobiega zmianie kolejności przez użytkownika lub usunięcie komunikatów z planu.
Nazwa	Tekst	200	Nazwa planu komunikatów lub spersonalizowanego planu komunikatów.
Priorytet	Liczba	22	Brak
Data wydania	Data-godzina	7	Data wydania planu komunikatów.
Segment	Tekst	50	Pole to opisuje segment rynku, czyli grupę podmiotów, do których plan komunikatów jest skierowany, na przykład szpitale specjalistyczne. Prezentuje ono przedstawicielowi handlowemu rekomendowane plany komunikatów przy planowaniu wizyt.
Motyw	Tekst	30	Kiedy planowanie komunikatów jest otwarte do edycji lub podglądu, wyświetlany jest również układ planu komunikatów.
Data początkowa	Data-godzina	7	Brak

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status	Lista wyboru	30	Obowiązujące wartości domyślne tego pola to: "Zatwierdzone", "W toku", "Odrzucone", "Wydane", "Przesłane".
Typ	Tekst	30	Obowiązujące wartości domyślne tego pola to: "Uruchomienie produktu" i "Ukierunkowana obsługa wiadomości".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)
- [Plany komunikatów](#) (na stronie 549)

Pola pozycji planu komunikacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pozycji planu komunikatów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola pozycji	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Adresaci	Tekst	1000	Brak
Opis	Tekst	255	Brak
Komunikat dot. ujawniania danych	Wartość logiczna	1	Brak
Wyświetlana nazwa	Tekst	100	Brak
Nazwa	Tekst	100	Brak

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola pozycji	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Nadrzędny plan komunikatów	Tekst	30	Plan komunikatów składa się określonej liczby pozycji planu komunikatów. Pole "Nadrzędny plan komunikatów" określa plan komunikatów, do którego należy pozycja planu komunikatów. Wartość pola "Nadrzędny plan komunikatów" jest powiązana z polem nazwy rekordu planu komunikatów.
Ocena	Lista wyboru	30	Brak
Numer kolejny	Liczba	22	Brak
Nazwa rozwiązania	Tekst	30	Brak
Notatki prowadzącego	Tekst	2000	Brak
Status	Lista wyboru	30	Brak
Streszczenie	Tekst	2000	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pozycje planu komunikatu](#) (na stronie 555)

Pola powiązań pozycji planu komunikacji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem powiązań pozycji planu komunikatów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola powiązania pozycji	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz

Domyślny plan komunikatów Nazwa pola powiązania pozycji	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Adresaci	Tekst	1000	Brak
Opis	Tekst	255	Brak
Wyświetlana nazwa	Tekst	100	Brak
Nazwa	Tekst	100	Brak
Nadrzędny plan komunikatów	Tekst	15	Brak
Ocena	Lista wyboru	30	Brak
Numer kolejny	Liczba	22	Brak
Nazwa rozwiązania	Tekst	30	Brak
Status	Lista wyboru	30	Brak
Streszczenie	Tekst	2000	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 560)

Pola uwag: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem uwag do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z poniższymi informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola uwagi	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
---------------------------	------------	--------------------	-----------

Domyślna nazwa pola uwagi	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Nazwa podmiotu	Tekst	255	Brak
ID zewnętrzny kampanii	Tekst	30	Brak
Nazwa kampanii	Tekst	255	Brak
ID wewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
Nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	255	Brak
Opis	Tekst	16, 035	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
ID wewnętrzny możliwości	Tekst	30	Brak
Nazwa możliwości	Tekst	100	Brak
Prywatne	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
ID zewnętrzny zlecenia SR	Tekst	30	Brak
Numer zlecenia SR	Liczba	15	Brak
Temat	Tekst	30	Domyślnie pole wymagane.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola celów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem celów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w

odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny cel Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Nazwa podmiotu	Tekst	15	Nazwa podmiotu powiązanego ze zdefiniowanym celem.
Nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	15	Nazwisko osoby kontaktowej powiązanej ze zdefiniowanym celem.
Waluta	Tekst	20	Waluta używana w odniesieniu do wartości walutowych związanych z celem.
Opis	Tekst	2000	Pole opisu dotyczące zdefiniowanego celu.
Data wymiany	Data/godzina	7	Data określająca, kiedy zastosowano kurs wymiany w stosunku do waluty.
Nazwa celu	Tekst	30	Brak
Planowany przychód	Tekst	22	Przychód docelowy odnoszący się do celu.
Planowany cel	Liczba	22	Pole "Wartość docelowa dla celu" zawiera liczbę jednostek sprzedaży, recept, wizyt handlowych itp. Liczba ta jest określona przez pole "Jednostki celu".
Jednostki celów	Lista wyboru	30	Pole "Jednostki celu" definiuje liczbę w polu "Wartości docelowe dla celu".
Cel nadrzędny	Tekst	15	Jeśli zdefiniowany cel jest powiązany z celem nadrzędnym, pole to umożliwia połączenie obu celów.
Okres	Tekst	15	Wartość okresu odpowiada kryteriom wprowadzanym przez użytkownika podczas konfigurowania prognoz w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwa planu	Tekst	15	Nazwa planu biznesowego powiązanego z tym konkretnym celem (opcjonalnie).
Nazwa produktu	Tekst	15	Nazwa produktu powiązanego z celem.
Status	Lista wyboru	30	Status celu.
Docelowe audytorium	Tekst	2000	Grupa osób, do których odnosi się cel.
Typ	Lista wyboru	30	Typ celu. Wartości konfiguruje klient.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)
- [Cele](#) (na stronie 276)

Pola ról osób kontaktowych dla możliwości: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem ról osób kontaktowych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje są uzupełnieniem wskazówek podanych w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola roli osoby kontaktowej	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Rola przy zakupie	Lista wyboru	39	Poprawne wartości to: Użytkownik, Osoba oceniająca, Osoba zatwierdzająca, Osoba podejmująca decyzje, Użytkownik i osoba ocen., Użytkownik i osoba zatw., Osoba ocen. i podejm. decyzje, Nieznane
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
Nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	255	Brak
ID zewnętrzny możliwości	Tekst	30	Brak
Nazwa możliwości	Tekst	100	Brak
Główne	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola osoby kontaktowej](#) (na stronie 225)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)

Pola możliwości: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem możliwości do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z poniższymi informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola możliwości	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Tekst	100	Domyślnie pole wymagane.
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Lokalizacja podmiotu	Tekst	50	Brak
Data zamknięcia	Data	7	Domyślnie pole wymagane.
Dealer	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Opis	Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Oczekiwany przychód	Waluta	15	Nie można zaimportować. Wartość jest obliczana na podstawie potencjalnego przychodu pomnożonego przez prawdopodobieństwo.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Prognoza	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Źródło namiaru	Lista wyboru	30	Brak
Marka	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Model	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Domyślna nazwa pola możliwości	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Zmodyfikowane przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Obecnie nie jest możliwe ustawienie wartości tego pola podczas importu. Jego wartość jest ustawiana automatycznie przez aplikację.
Nazwa	Tekst	100	Brak
Następny krok	Tekst	250	Brak
Waluta możliwości	Lista wyboru	15	Tylko do odczytu.
Waluta możliwości	Tekst	20	Brak
Nazwa możliwości	Tekst	100	Domyślnie pole wymagane.
Właściciel	E-mail	50	<p>Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.</p> <p>Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.</p>
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Priorytet	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Niski, Średni, Wysoki
Prawdopodobieństwo (%)	Lista wyboru	3	<p>Wartości domyślne to: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p>UWAGA: To pole powinno być zawsze eksponowane w układzie. Jeśli jest ukryte, uzyskuje się nieoczekiwane wyniki.</p>
Zainteresowanie produktami	Tekst	100	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przyczyna uzyskania/straty	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Zainstalowana baza, Cena, Powiązanie, Śledzenie rekordu, Brak bieżącego projektu, Brak budżetu, Nie zakwalifikowano, Utracono na rzecz konkurencji, Utracono wskutek

Domyślna nazwa pola możliwości	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			braku decyzji, Inne
Zmiana przydziału możliwości	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Przychód	Waluta	15	Brak
Etap sprzedaży	Lista wyboru	50	Domyślnie pole wymagane. To pole zachowuje się inaczej niż większość pól; nie są do niego dodawane niezgodne wartości z listy wyboru, nawet jeśli zostaną one określone podczas przygotowywania procesu importu. Importowane dane muszą być identyczne z poprawnymi wartościami tego pola. Zamierzając zaimportować określone w pliku CSV wartości z listy wyboru, które nie są zgodne z domyślnymi wartościami z listy wyboru, należy przed przystąpieniem do importu dodać je do aplikacji. W przeciwnym razie zostanie odrzucony cały rekord. Poprawne wartości domyślne to: Namiar zakwalifikowany, Tworzenie wizji, Krótka lista, Wybrane, Negocjacje, Zamknięte/uzyskane, Zamknięte/utracone.
Kampania źródłowa	Lista wyboru	30	Kampania, w której wyniku ta możliwość została wygenerowana.
Status	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Oczekujące, Utracone i Uzyskane.
Terytorium	Tekst	50	Brak
Aktywa - wartość łączna	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączna składka	Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Lista wyboru	30	Brak
Rok	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Pola przychodu z produktów związanych z możliwościami: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem rekordów produktów związanych z możliwościami do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki

zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola produktu możliwości	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Liczba okresów	Liczba całkowita	3	Powtarzany przychód może obejmować maksymalnie 260 okresów. Czas objęty przez wszystkie okresy zmienia się w zależności od wartości wybranej w polu "Częstotliwość". Na przykład, jeśli powtarzany przychód jest przychodem cotygodniowym, to można śledzić przychód przez maksymalnie pięć lat.
Wartość środka trwałego	Waluta	15	Brak
Imię i nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	255	Brak
Kontrakt	Lista wyboru	30	Brak
Opis	Tekst	250	Limit wynosi 250 znaków.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Prognoza	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Częstotliwość	Lista wyboru	30	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
ID integracji	Tekst	30	Brak
ID zewnętrzny możliwości	Tekst	30	Brak
Nazwa możliwości	Lista wyboru	30	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Właściciel	Tekst	50	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą

Domyślna nazwa pola produktu możliwości	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			być identyczne z poprawnymi wartościami.
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Składka	Waluta	15	Brak
Prawdopodobieństwo (%)	Lista wyboru	22	Brak
ID zewnętrzny produktu	Tekst	30	Brak
Nazwa produktu	Tekst	50	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Data zakupu	Data	7	Brak
Cena zakupu	Waluta	15	Brak
Ilość	Liczba	15	Brak
Nr seryjny	Tekst	100	Brak
Data wysyłki	Data	7	Brak
Data rozpoczęcia/zamknięcia	Data	7	Brak
Status	Tekst	30	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Brak
Gwarancja	Lista wyboru	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola partnerów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem partnerów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu partnerów należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny partner Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Liczba lekarzy	Liczba	22	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partner podmiotu	Tekst	1	Brak
Przychody roczne	Waluta	15	Brak
Adres płatnika (1)	Tekst	200	Brak
Adres płatnika (2)	Tekst	100	Brak
Adres płatnika (3)	Tekst	100	Brak
Miejscowość płatnika	Tekst	50	Brak
Kraj płatnika	Lista wyboru	30	Brak
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Tekst	30	Brak
Gmina płatnika	Tekst	50	Brak
Województwo płatnika	Lista wyboru	2	Wartości wyświetlane w tym polu to standardowe, dwuliterowe skróty nazw stanów w Stanach Zjednoczonych, na przykład IA w przypadku stanu Iowa.
Kod pocztowy płatnika	Tekst	30	Brak
Częstość wizyt	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Tekst	50	Brak
Data kontroli zgodności	Data i godzina w formacie UTC	7	Data określająca termin kontroli statusu zgodności.
Status zgodności	Lista wyboru	30	Tę listę wyboru można edytować.
Opis	Tekst	255	Brak
Ekspertyza	Tekst	30	Tę listę wyboru można edytować.
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak.
Nazwa (furigana)	Tekst	100	Brak.

Domyślny partner Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
HIN	Tekst	30	Kod HIN (Health Industry Number).
Branża	Lista wyboru	50	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Domyślnymi wartościami na tej liście są: "Motoryzacja", "Energetyka", "Usługi finansowe", "Zaawansowane technologie", "Produkcja", "Inne", "Farmaceutyka", "Sprzedaż detaliczna", "Usługi" i "Telekomunikacja".
Typ wpływów	Lista wyboru	30	Tę listę wyboru można edytować.
Ostatni przydział - data ukończenia	Data i godzina w formacie UTC	7	Brak
Ostatni przydział - data przesłania	Data i godzina w formacie UTC	7	Brak
Data ostatniej wizyty	Data i godzina w formacie UTC	7	Brak
Lokalizacja	Tekst	50	Brak
Główny nr faksu	Telefon	40	Brak
Główny nr telefonu	Telefon	40	Brak
Potencjał rynkowy	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Segment rynku	Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować.
Udział w rynku	Liczba	Nie dotyczy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Tę listę wyboru można edytować. Liczba należy do zakresu 0-100.
Maksymalna liczba użytkowników	Liczba całkowita	Nie dotyczy	Brak
Liczba pracowników	Liczba całkowita	22	Brak
Pierwotny podmiot partnerski	Lista wyboru	100	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Zawiera ona wartość poprawnego partnera.
Właściciel	Tekst	50	To pole zawiera nazwę bieżącego właściciela tego rekordu.

Domyślny partner Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot partnerski będący właścicielem	Lista wyboru	100	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu.
Waluta partnera	Lista wyboru	15	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Wartość musi odpowiadać istniejącej wartości waluty bieżącego partnera.
Poziom partnera	Lista wyboru	30	Tę listę wyboru można edytować.
Nazwa partnera	Tekst	100	Jest to nazwa partnera.
Status organizacji partnerskiej	Lista wyboru	30	Pole to wskazuje, czy partner jest aktywną czy nieaktywną organizacją w module zarządzania relacjami z partnerami (PRM). Ustawienie wartości "Aktywna" powoduje automatyczne utworzenie rejestru dla organizacji partnerskiej. Do rejestru zostają automatycznie dodani użytkownicy z tej organizacji. Rejestr ten jest używany wyłącznie podczas tworzenia wzajemnych powiązań między partnerami w "Pozycji dotyczącej powiązania partnera" w polu "Rekord partnera". Tę listę wyboru można edytować.
Lista cen	Lista wyboru	50	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Domyślnymi wartościami na tej liście są nazwy cenników.
Główny typ partnera	Lista wyboru	30	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Domyślnymi wartościami na tej liście są typy partnerów powiązane z partnerami.
Główny podmiot partnerski	Lista wyboru	100	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Domyślną wartością na tej liście jest wartość partnera.
Priorytet	Lista wyboru	30	Tę listę wyboru można edytować.
Spółka akcyjna	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak.
Ranking	Liczba	22	Brak.
Zmiana przydziału podmiotu	Pole wyboru	Nie dotyczy	To pole wskazuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału podmiotu. Przy imporcie tego rekordu podmiotu są wyzwalane reguły automatycznego przydziału, o ile administrator lub

Domyślny partner Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			kierownik skonfigurował tę funkcję.
Odniesienie	Pole wyboru	Nie dotyczy	To pole wyboru powinno zostać zaznaczone, jeśli ten podmiot ma stanowić punkt odniesienia dla potencjalnych klientów.
Odniesienie od	Data	Nie dotyczy	Brak
Region	Lista wyboru	25	Tę listę wyboru można edytować. Domyślne wartości to "Wschodni", "Zachodni" i "Środkowy".
Trasa	Lista wyboru	30	Tę listę wyboru można edytować.
Adres odbiorcy (1)	Tekst	200	Brak
Adres odbiorcy (2)	Tekst	100	Brak
Adres odbiorcy (3)	Tekst	50	Brak
Miejscowość odbiorcy	Tekst	50	Brak
Kraj odbiorcy	Lista wyboru	30	Brak
Skrzynka pocztowa/kod sortowania odbiorcy	Tekst	30	Brak
Prowincja odbiorcy	Tekst	50	Brak
Stan odbiorcy (USA)	Lista wyboru	2	Wartości wyświetlane w tym polu to standardowe, dwuliterowe skróty nazw stanów w Stanach Zjednoczonych, na przykład IA w przypadku stanu Iowa.
Kod pocztowy odbiorcy	Tekst	30	Brak.
Kampania źródłowa	Lista wyboru	100	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Domyślną wartością na tej liście jest nazwa kampanii źródłowej, w ramach której utworzono podmiot.
Status	Lista wyboru	30	Tę listę wyboru można edytować.
Terytorium	Lista wyboru	50	Ta lista wyboru jest tylko do odczytu. Domyślnym polem na tej liście wyboru jest nazwa terytorium.
Serwis internetowy	Tekst	100	Brak.
Przychód OPR	Waluta	22	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Skrót oznacza "Od początku roku".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola podmiotów związanych z planem: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem podmiotów związanych z planem do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola podmiotu związanego z planem	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Lista wyboru	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu podmiotu.
Plan biznesowy	Lista wyboru	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu planu biznesowego
Główny podmiot związany z planem	Wartość logiczna	1	Wskazuje, czy podmiot jest podmiotem głównym.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Podmioty związane z planem](#) (zob. "Plan - podmioty" na stronie 281)

Pola osób kontaktowych planu: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem osób kontaktowych związanych z planem do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki umieszczone w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślne osoby kontaktowe związane z planem Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Plan biznesowy	Lista wyboru	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu planu biznesowego.
Osoba kontaktowa	Lista wyboru	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu osoby kontaktowej.
Główna osoba kontaktowa związana z planem	Wartość logiczna	1	Wskazuje, czy osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Osoby kontaktowe związane z planem](#) (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 286)

Pola możliwości związanych z planem: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem możliwości związanej z planem do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna możliwość związana z planem pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Możliwość	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu możliwości
Plan biznesowy	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID obiektu planu biznesowego

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Możliwości związane z planem](#) (zob. "Plan - możliwości" na stronie 290)

Pola polis: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem polis do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących polis.

Nazwa pola polisy	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Status fakturowania	Lista wyboru	30	Brak
Podmiot biznesowy	Tekst	15	Brak
Podmiot biznesowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kampania	Tekst	15	Brak
Kampania: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Data anulowania	Data	Nie dotyczy	Brak
Firma: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data obowiązywania	Data	Nie dotyczy	Brak
Data wygaśnięcia	Data	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Kwota polisy	Waluta	22	Brak
Konto finansowe	Tekst	15	Brak

Nazwa pola polisy	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Konto finansowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Gospodarstwo domowe	Tekst	15	Brak
Gospodarstwo domowe: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Termin faktury	Data	Nie dotyczy	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Polisa nadrzędna	Tekst	15	Brak
Polisa nadrzędna: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny nadrzędnej polisy powiązanej z tym rekordem.
Numer polisy	Tekst	50	Predefiniowane pole do uzgadniania rekordu.
Sposób płatności polisy	Lista wyboru	30	Brak
Typ polisy	Lista wyboru	30	Brak
Główna agencja	Tekst	15	Brak
Główna agencja: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Unikatowy ID zewnętrzny głównej agencji (podmiot biznesowy jest ustawiony na partnerski) powiązanej z tym rekordem.
Główny agent	Tekst	15	Brak

Nazwa pola polisy	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Główny agent: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Unikatowy ID zewnętrzny głównego agenta (osoby kontaktowej) powiązanego z tym rekordem.
Kod producenta	Tekst	50	Brak
Plan stawek	Lista wyboru	30	Brak
Stan stawki	Lista wyboru	30	Brak
Źródło rekomendacji	Lista wyboru	30	Brak
Status	Lista wyboru	30	Brak
Status podrzędny	Lista wyboru	30	Brak
Termin	Tekst	50	Brak
Łączna składka	Waluta	22	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola posiadaczy polis: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem posiadaczy polis do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy. Ten temat jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informacje zawarte w poniższej tabeli odnoszą się tylko do danych dotyczących posiadaczy polis.

Domyślna nazwa pola posiadacza polisy	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
---------------------------------------	------------	---------------------	-----------

Domyślna nazwa pola posiadacza polisy	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Posiadacz polisy - podmiot biznesowy	Tekst	15	Brak
Posiadacz polisy - podmiot biznesowy: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Firma: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Posiadacz polisy - osoba kontaktowa	Tekst	15	Brak
Posiadacz polisy - osoba kontaktowa: Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	50	Brak
Kod waluty	Lista wyboru	20	Brak
Data wymiany	Data	Nie dotyczy	Brak
ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Brak
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data/godzina	Nie dotyczy	Brak
Źródło zewnętrzne	Tekst	50	Brak
Posiadacz gospodarstwa domowego	Tekst	15	Brak
Posiadacz gospodarstwa domowego: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Procent posiadacza	Procent	22	Brak
Typ przedmiotu ubezpieczenia	Lista wyboru	30	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Właściciel: ID systemu zewnętrznego	Tekst	30	Brak
Polisa	Tekst	15	Predefiniowane pola do uzgadniania rekordu.
Polisa: ID systemu zewnętrznego	Tekst	50	Unikatowy ID zewnętrzny polisy

Domyślna nazwa pola posiadacza polisy	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			powiązanej z tym rekordem.
Nazwa posiadacza polisy	Tekst	250	Predefiniowane pola do uzgadniania rekordu.
Rola	Lista wyboru	30	Predefiniowane pola do uzgadniania rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola portfeli: Przygotowanie importu

UWAGA: Ta funkcja może nie być dostępna w używanej aplikacji, ponieważ nie jest składnikiem aplikacji standardowej.

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem kont portfeli do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy najpierw zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola konta portfela	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Waluta podmiotu	Lista wyboru	15	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Numer konta	Tekst	100	Brak

Domyślna nazwa pola konta portfela	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Typ podmiotu	Lista wyboru	30	Wartości domyślne: Kontrakt dotyczący renty, Polisa grupowa, 401K, Rachunek bieżący, Indywidualne konto emerytalne, Ubezpieczenie na życie, Fundusz powierniczy, Rachunek oszczędnościowy i Inne.
Roczna stopa procentowa	Liczba	15	Brak
Data anulowania/sprzedaży	Data	7	Brak
Limit kredytowy	Waluta	20	Brak
Data obowiązywania	Data	7	Brak
Data wygaśnięcia	Data	7	Brak
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Wartość polisy	Waluta	20	Brak
Instytucja	Tekst	100	Brak
Lokalizacja instytucji	Tekst	50	Brak

Domyślna nazwa pola konta portfela	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Kwota pożyczki	Waluta	20	Brak
Termin płatności	Data	7	Brak
Składka	Waluta	20	Brak
ID głównego właściciela	Tekst	50	Brak
Produkt	Tekst	50	Brak
Data zakupu	Data	7	Brak
Przychód	Waluta	20	Brak
Klasa ryzyka	Tekst	50	Brak
Status	Lista wyboru	30	Wartości domyślne: Aktywne, Oczekujące, Oferta, Zakończone i Zamknięte
Okres	Liczba	20	Brak
Jednostka okresu	Lista wyboru	20	Wartości domyślne: Dzień, Tydzień, Miesiąc i Rok.
Aktywa - wartość łączna	Waluta	20	Brak

Domyślna nazwa pola konta portfela	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Data wyceny	Data	7	Brak
ID zewnętrzny instytucji	Tekst	30	Łączy instytucji do konta.
ID zewnętrzny produktu	Tekst	30	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Portfele](#) (na stronie 573)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola cenników: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem cenników do Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny cennik Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Waluta	Varchar	20	Waluta cennika.
Opis	Varchar	255	Brak
Obowiązuje od	Data-godzina UTC	7	Data, od której cennik jest obowiązujący.
Obowiązuje do	Data-godzina UTC	7	Data, do której cennik jest

Domyślny cennik Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			obowiązujący.
Właściciel	Varchar	15	Właściciel rekordu.
Nazwa cennika	Varchar	50	Brak
Status	Varchar	30	Bieżący status cennika, na przykład: "W toku", "Opublikowany" itd.
Typ	Varchar	30	Typ cennika.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola pozycji linii cenników: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pozycji linii cennika do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna pozycja linii cennika Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Opis	Varchar	255	Brak
Obowiązuje od	Data-godzina UTC	7	Data, od której cennik jest obowiązujący.
Obowiązuje do	Data-godzina UTC	7	Data, do której cennik jest obowiązujący.
Cena katalogowa	Liczba	22	Cena produktu.
Właściciel	Varchar	15	Właściciel rekordu.
Lista cen	Varchar	15	Nazwa cennika, z którym ta pozycja linii jest powiązana.
Typ ceny	Varchar	30	Typ ceny w pozycji linii, na przykład:

Domyślna pozycja linii cennika Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			standardowa.
Produkt	Varchar	15	Produkt dotyczący pozycji linii ceny.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola kategorii produktów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem do aplikacji Oracle CRM On Demand pól kategorii produktu. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola odbiorcy kampanii	Typ danych	Maksymalna długość
Nazwa kategorii	Tekst	100
Kategoria nadrzędna	Tekst	100
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
ID zewnętrzny nadrzędnej kategorii produktu	Tekst	30
Opis	Tekst	16 350

Pola produktów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem produktów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy najpierw zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola	Nazwa	Typ danych	Maksymal na długość	Komentarz
Treść		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Domyślne wartości to: Coupe, Salon, Kabriolet, Hatchback, Kombi, Sedan
Kategoria		Lista wyboru	30	Domyślne wartości to: Obicia, Ciągnik, SUV, Wnętrze, Ciężarówka, Karoseria, Elektryczne, Układ napędowy, Lekka ciężarówka, Samochód osobowy
Podlega kontroli		Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Cena fakturowa dealera		Waluta	15	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Opis		Tekst	16 350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.
Drzwi		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Wartości domyślne to: 2 drzwi, 3 drzwi, 4 drzwi
Silnik		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Śledzenie numeru partii		Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Marka		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Model		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Zamawialne		Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Produkt nadrzędny		Tekst	100	Brak
Nr katalogowy		Tekst	50	Brak
Typ ceny		Lista wyboru	30	Brak
Kategoria produktu		Tekst	100	Brak
Waluta produktu		Waluta	15	Brak

Domyślna nazwa pola	Nazwa	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Nazwa produktu		Tekst	100	Domyślnie pole wymagane.
Typ produktu		Lista wyboru	30	Brak
Wersja		Lista wyboru	30	Brak
Serializowane		Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Status		Lista wyboru	30	Brak
Podtyp		Lista wyboru	30	Brak
Klasa terapeutyczna		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Skrzynia biegów		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Wykończenie		Lista wyboru	30	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Typ		Lista wyboru	30	Brak
Rok		Liczba	50	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola oświadczeń dotyczących próbek: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem oświadczeń dotyczących próbek do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki umieszczone w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślne oświadczenie dotyczące próbki	Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
--	------------	------------	--------------------	-----------

Domyślne oświadczenie dotyczące próbki Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Komentarz	Tekst	255	W polu tym znajdują się dodatkowe informacje dotyczące oświadczenia.
Liczba	Tekst	15	Brak
Tekst oświadczenia	Tekst	500	Jest to tekst oświadczenia.
Data zakończenia	Data/godzina	7	Data ważności oświadczenia.
Data rozpoczęcia	Data/godzina	7	Data aktywacji oświadczenia.
Status	Lista wyboru	30	Wartościami tego pola są "Aktywne", "Nieaktywne" i "Wygasłe".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola magazynu próbek: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem magazynów próbek do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki umieszczone w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny magazyn próbek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
ID raportu z kontroli	Tekst	15	Brak
Okres magazynowy	Tekst	15	Pole odniesienia wskazujące na ID obiektu okresu magazynowego.
Ostatnia inwentaryzacja	Liczba	22	Brak
Nr partii	Tekst	15	Brak
Saldo otwarcia	Liczba	22	Brak
Inwentaryzacja	Liczba	22	Brak

Domyślny magazyn próbek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Próbka	Tekst	15	Pole odniesienia wskazujące na próbki produktu w tym magazynie.
Licznik systemowy	Liczba	22	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Magazyn próbek](#) (na stronie 500)

Pola partii próbek: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem partii próbek do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy najpierw zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna partia próbek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Data progowa	Data	7	Data jest obliczana według wzoru: data ważności minus wartość podana w polu "Liczba dni do utraty wartości". Na przykład jeśli data ważności to 31 stycznia a wartość pola "Liczba dni do utraty wartości" wynosi 30, to datą progową jest 1 stycznia. Oznacza to, że partia próbek musi zostać zużyta w najbliższej przyszłości lub zwrócona do centrali.
Opis	Tekst	255	Opis partii.
Data ważności	Data	7	Data ważności partii próbek.
Magazyn wg partii	Wartość logiczna	1	To pole wskazuje, czy stan magazynu jest śledzony na poziomie partii czy produktu.
Nr partii	Tekst	100	Nazwa partii.

Domyślna partia próbek Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Zamawialne	Wartość logiczna	1	To pole wskazuje, czy partia może być zamówiona.
Poziom produktu	Liczba	22	Brak
Próbka	Tekst	15	Nazwa produktu.
Liczba dni do utraty ważności	Liczba	22	Liczba dni do utraty ważności.
Data rozpoczęcia	Data	7	Data początkowa partii próbek.
JM	Tekst	30	Jednostka miary.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Partie próbek](#) (na stronie 538)

Pola transakcji dotyczących próbek: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem transakcji dotyczących próbek do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna transakcja dotycząca próbki Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Liczba wysłanych paczek	Liczba	22	Liczba pakietów wysyłanych przy transferze wychodzącym transakcji dotyczących próbek.
Liczba pakietów otrzymanych	Liczba	22	Liczba pakietów otrzymywanych przy transferze przychodzącym transakcji dotyczących próbek.

Domyślna transakcja dotycząca próbki Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Przyczyna korekty	Lista wyboru	30	Wartościami domyślnymi dla tego pola są: "Błąd ludzki", "Kradzież", "Zliczanie wstępne", "Utracone", "Znalezione" oraz "Zlecenie".
Komentarz	Tekst	255	Pole opisu.
Data	Data/godzina	7	Data transakcji.
Oczekiwana data przybycia	Data/godzina	7	Brak
Oczekiwana data dostarczenia	Data/godzina	7	Brak
Z transakcji	Tekst	15	Brak
Okres magazynowy: Data początkowa	Data/godzina	7	Brak
Okres magazynowy: Data końcowa	Data/godzina	7	Brak
Nr faktury	Tekst	15	Brak
Nazwa	Tekst	50	Brak
ParentTxn	Tekst	15	Brak
Data otrzymania	Data/godzina	7	Brak
Transakcja źródłowa	Tekst	15	Brak
Status	Lista wyboru	30	Wartościami domyślnymi są: "W toku", "W tranzycie", "Skorygowane", "Przetworzono" oraz "Przetworzono z niezgodnościami".
Data wysłania	Data/godzina	7	Brak
Numer śledzenia	Tekst	15	Brak
Transfer do	Tekst	15	Brak
Typ	Lista wyboru	30	Wartościami domyślnymi są: "Transfer przychodzący", "Transfer wychodzący", "Próbka utracona", "Korekta magazynowa" oraz "Wydatek".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola zleceń obsługi: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem zleceń obsługi do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola zlecenia obsługi	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Podmiot	Tekst	100	Brak
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30	Brak
Obszar	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Produkt, Instalacja, Konserwacja, Szkolenie i Inne
Przyczyna	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Niejasne instrukcje, Użytkownik wymaga szkolenia, Istniejący problem, Nowy problem i Inne
Zamknięte	Czas	Data/godzina	Brak
Osoba kontaktowa	Tekst	255	Brak
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30	Brak
Dealer	Lista wyboru	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Opis	Tekst	16,350	Jeśli w pliku importu zawartość pola opisu przekroczy 16 350 znaków, to zostanie obcięta do 16 252 znaków. Pozostałe znaki zostaną dodane do powiązanych uwag, każda z maksymalnym limitem 16 350 znaków.

Domyślna nazwa pola zlecenia obsługi	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Godzina otwarcia	Data/godzina	7	Brak
Właściciel	E-mail	50	<p>Dane pliku muszą być zgodne z ID logowania istniejącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Jeśli rekord nie zawiera poprawnej wartości tego pola (w tym brak wartości), to wartość jest ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.</p> <p>Jeśli podczas korzystania z asystenta importu to pole nie jest odwzorowane na poprawne pole pliku importu, to wartość pola "Właściciel" jest dla wszystkich importowanych rekordów ustawiana na ID logowania użytkownika przeprowadzającego import.</p>
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30	Brak
Podmiot partnera głównego	Varchar	15	Brak
Priorytet	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni, 4 - niski
Produkt	Lista wyboru	100	Brak
Zmiana przydziału właściciela	Pole wyboru	Nie dotyczy	Brak
Dealer serwisant	Tekst	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Źródło	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Telefon, Internet, E-mail, Faks
Waluta zlecenia obsługi	Tekst	20	Brak
Numer zlecenia obsługi	Tekst	64	Brak
Status	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Otwarte, Oczekujące, Zamknięte, Otwarte - eskalowane, Anulowane
Temat	Tekst	250	Brak

Domyślna nazwa pola zlecenia obsługi	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Typ	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Pytanie, Problem, Zlecenie ulepszenia, Inne
Pojazd	Tekst	100	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola zlecenia obsługi](#) (zob. "Pola zleceń obsługi" na stronie 303)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola podpisów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem podpisów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny podpis Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
ID działania	Tekst	15	Brak
Imię osoby kontaktowej	Tekst	50	Brak
Nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	50	Brak
Tekst oświadczenia	Tekst	500	Brak
Tekst nagłówka	Tekst	800	Brak
Imię przedstawiciela handlowego	Tekst	50	Brak
Nazwisko przedstawiciela handlowego	Tekst	50	Brak
Kontrola podpisu	Tekst	16000	W polu przechowywane są współrzędne x i y podpisu.
Data podpisu	Data	7	Brak

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola rozwiązań: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem rozwiązań do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola rozwiązania	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Brak
Często zadawane pytania	Tekst	250	Brak
ID integracji	Tekst	30	Brak
Kategoria produktu	Lista wyboru	100	Brak
Opublikowane	Lista wyboru	1	Wartości domyślne to Y i N. Wartości te muszą być podawane w wersji anglojęzycznej, bez względu na ustawienia językowe.
Zlecenia SR - liczba	Liczba całkowita	22	Brak
Waluta rozwiązania	Lista wyboru	20	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Szczegóły rozwiązania	Tekst	16,000	Brak
Ocena rozwiązania	Liczba	15	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Status	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to: Wersja robocza, Zatwierdzone, Zakończone, Nieaktualne
Tytuł	Tekst	100	Domyślnie pole wymagane.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola rozwiązania](#) (na stronie 312)
- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem produktów ze specjalną kalkulacją cen do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu trzeba najpierw zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślny produkt ze specjalną kalkulacją cen pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Zatwierdzony koszt	Liczba	22	Cena partnera będąca w trakcie negocjacji w związku ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen.
Nazwa konkurenta	Varchar	100	Nazwa konkurenta dla zlecenia.
Konkurujący partner	Varchar	100	Nazwa konkurującego partnera.
Produkt konkurenta	Varchar	100	Nazwa produktu konkurenta.
Cena produktu konkurenta	Liczba	22	Cena produktu konkurenta.
Waluta	Varchar	20	Brak
Opis	Varchar	250	Brak
Sugerowana cena detaliczna producenta	Liczba	22	Sugerowana cena detaliczna producenta w wybranej walucie.
Inne informacje dotyczące konkurencji	Varchar	250	Dodatkowe informacje związane z ofertami konkurencyjnych produktów, na przykład uzasadnienie ceny specjalnej itp.
Produkt	Varchar	15	Nazwa produktu w danym zleceniu specjalnej kalkulacji cen.
Koszt zakupu	Liczba	22	Cena pierwotnie zapłacona przez partnera przy zakupie produktu.

Domyślny produkt ze specjalną kalkulacją cen pola podmiotu	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Ilość	Liczba	22	Oczekiwana ilość produktów, które będą sprzedane w ramach tego zlecenia.
Żądany koszt	Liczba	22	Niższa cena zlecona przez partnera.
Zlecona cena odsprzedaży	Liczba	22	Cena odsprzedaży, za którą partner chciał sprzedać produkt.
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	Varchar	15	Zlecenie specjalnej kalkulacji cen, z którym jest powiązany ten produkt ze specjalną kalkulacją cen.
Sugerowana cena odsprzedaży	Liczba	22	Cena odsprzedaży proponowana przez właściciela marki.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola zleceń specjalnej kalkulacji cen: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem zleceń specjalnej kalkulacji cen do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślne zlecenie specjalnej kalkulacji cen Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status zatwierdzenia	Varchar	30	Status zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Osoba zatwierdzająca	Varchar	15	Nazwisko osoby zatwierdzającej.
Data autoryzacji	Data i godzina w formacie UTC	7	Data i godzina zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data decyzji dotyczącej roszczenia	Data	7	Data podjęcia decyzji w sprawie roszczenia.

Domyślne zlecenie specjalnej kalkulacji cen Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Status roszczenia	Data	7	Status roszczenia dotyczącego specjalnej kalkulacji cen.
Waluta	Varchar	20	Waluta zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Rejestracja transakcji	Varchar	15	Rejestracja transakcji powiązana ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen.
Opis	Varchar	15	Brak
Termin	Data	7	Data, do której wniosek musi być przetworzony.
Klient końcowy	Varchar	15	Klient, którego dotyczy zlecenie. Jeśli zlecenie jest powiązane z możliwością, można wybrać podmiot możliwości.
Data końcowa	Data UTC	7	Data, z którą specjalna kalkulacja cen traci ważność.
Fundusz	Varchar	15	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen.
Ostatnio zatwierdzone przez	Varchar	15	Nazwa użytkownika, który jako ostatni zatwierdził zlecenie.
Możliwość	Varchar	15	Możliwość, z którą zlecenie jest powiązane.
Pierwotny podmiot partnerski	Varchar	15	Partner, który zainicjował zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Właściciel	Varchar	15	Właściciel rekordu.
Podmiot partnerski będący właścicielem	Varchar	15	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel.
Program partnerski	Varchar	15	Program partnerski, z którym zlecenie jest powiązane.
Główny podmiot partnerski	Varchar	15	Nazwa firmy partnerskiej, która jest najbardziej zaangażowana w zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Kod przyczyny	Varchar	30	Przyczyna zwrócenia lub odrzucenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data zlecenia	Data	7	Data i godzina utworzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Nazwa zlecenia	Varchar	50	Nazwa zlecenia.

Domyślne zlecenie specjalnej kalkulacji cen Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Data początkowa	Data i godzina w formacie UTC	7	Data i godzina początkowa specjalnej kalkulacji cen.
Status przesłania	Varchar	30	Status przesłania, np. "Nieprzesłane", "Przesłane", "Wycofane".
Data przesłania	Data i godzina w formacie UTC	7	Data i godzina przesłania zlecenia.
Łączna kwota autoryzowana	Liczba	22	Łączna kwota podlegająca autoryzacji.
Łączna kwota wnioskowana	Liczba	22	Łączna kwota wnioskowana przez partnera.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Liczba	22	Łączna kwota roszczeń zatwierdzona na rzecz partnera.
Łączna wnioskowana kwota roszczeń	Liczba	22	Łączna kwota roszczeń wnioskowana przez partnera.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola osób kontaktowych dla zadań: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem do aplikacji Oracle CRM On Demand powiązania między osobą kontaktową a zadaniem. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej dla zadania	Typ danych	Maksymalna długość
Imię i nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	60
ID zewnętrzny osoby	Tekst	30

Domyślna nazwa pola osoby kontaktowej dla zadania	Typ danych	Maksymalna długość
kontaktowej		
ID zewnętrzny zadania	Tekst	30

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola użytkownika zadania: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem do aplikacji Oracle CRM On Demand łączy między użytkownikiem a zadaniem. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola użytkownika dla zadania	Typ danych	Maksymalna długość
ID użytkownika	Tekst	50
ID zewnętrzny zadania	Tekst	30
ID zewnętrzny użytkownika	Tekst	30

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola pozycji transakcji: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pozycji transakcji do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje uzupełniają wskazówki przedstawione w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna pozycja transakcji Nazwa pola	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Opis	Tekst	250	Opis pozycji transakcji.
Okres magazynowy	Tekst	15	Brak
Numer linii	Liczba	22	Unikatowy numer powiązany z rekordem nagłówka transakcji.
Nr partii	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID partii próbek.
Ilość	Liczba	22	Liczba próbek powiązanych z pozycją transakcji.
Próbka	Tekst	15	Nazwa próbki, która jest dostarczana z pozycją transakcji. Wszystkie próbki muszą być udokumentowane.
Wysłana ilość	Liczba	22	Liczba próbek, które zostały wysłane jako pozycja transakcji.
Nr transakcji	Tekst	15	Pole odniesienia do przechowywania ID transakcji dotyczącej próbki.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)

Pola użytkowników: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem użytkowników do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki z hasła [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w

odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola użytkownika	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
Alias	Tekst	50	Domyślnie pole wymagane.
Adres użytkownika (1)	Tekst	200	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Adres użytkownika (2, 3)	Tekst	100	Informacje, jak odwzorowywać pola adresowe na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424).
Miejscowość użytkownika	Tekst	50	Brak
Kraj użytkownika	Lista wyboru	30	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawną wartością dla USA są Stany Zjednoczone. Aplikacja nie zezwala na modyfikowanie wartości dozwolonych w tym polu. Przed importem należy się upewnić, że dane importu są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola (zob. Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)).
Skrzynka pocztowa / kod sortowania użytkownika	Tekst	30	Brak
Prowincja użytkownika	Tekst	50	Dotyczy Kanady (informacje na ten temat znajdują się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje (zob. "Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe" na stronie 1424)). Nie jest to jednak pole listy wyboru.
Stan użytkownika (USA)	Lista wyboru	2	Lista wartości stanów dla Stanów Zjednoczonych jest dostępna pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje (zob. "Kraje i

Domyślna nazwa pola użytkownika	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
			mapowanie adresów — informacje podstawowe na stronie 1424).
Kod pocztowy użytkownika	Tekst	30	Brak
Nr tel. komórkowego	Telefon	40	Brak
Waluta	Tekst	50	To pole jest ustawiane na poziomie firmy i dlatego nie można importować tego pola ani edytować jego wartości.
Dział	Tekst	75	Brak
Sekcja	Tekst	75	Brak
E-mail	Tekst	50	Domyślnie pole wymagane.
Gdy nacisnę przycisk "Zapisz", wyślij pocztą e-mail tymczasowe hasło	Pole wyboru	Nie dotyczy	Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, to — po zapisaniu — do użytkownika zostanie wysłane hasło tymczasowe.
Numer pracownika	Liczba	30	Brak
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30	Zawiera identyfikator zewnętrzny importowanego rekordu.
Imię	Tekst	50	Domyślnie pole wymagane.
Limit zatwierdzania funduszu	Liczba	22	Dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID integracji	Tekst	30	Identyfikator używany do integracji z systemami zewnętrznymi.
Język	Tekst	50	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne ze standardowymi poprawnymi wartościami.
Nazwisko	Tekst	50	Domyślnie pole wymagane.
Ustawienie narodowe	Tekst	50	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Drugie imię	Tekst	50	Brak
Pan/Pani	Lista	15	Brak

Domyślna nazwa pola użytkownika	Typ danych	Maksymalna długość	Komentarz
	wyboru		
Przełożony	Tekst	Nie dotyczy	To jest pole obliczane na podstawie imienia i nazwiska kierownika.
ID zewnętrzny przełożonego	Tekst	30	Brak
Rola	Lista wyboru	50	Domyślnie pole wymagane. Wartości domyślne to: Administrator, Zarząd, Przedst. handlowy pracujący u klienta, Wewnętrzny przedstawiciel handlowy, Kierownik sprzedaży i marketingu, Kierownik serwisu, Przedst. handlowy.
Status	Lista wyboru	30	Domyślnie pole wymagane. Wartości domyślne to: Aktywne, Nieaktywne.
Strefa czasowa	Tekst i liczba	100	Tej listy wyboru nie można edytować. Dlatego importowane wartości muszą być identyczne z poprawnymi wartościami.
Nr faksu służbowego	Telefon	40	Brak
Nr tel. służbowego	Telefon	40	Domyślnie pole wymagane.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459)
- [Importowanie danych](#) (zob. "Importowanie danych użytkownika" na stronie 1602)
- [Pola użytkownika](#) (na stronie 1228)

Pola osób kontaktowych dla pojazdów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importowaniem osób kontaktowych pojazdu do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki zawarte w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

Domyślna nazwa pola kategorii produktu	Typ danych	Maksymalna długość
--	------------	--------------------

Domyślna nazwa pola kategorii produktu	Typ danych	Maksymalna długość
Numer seryjny	Tekst	100
Nazwa produktu	Tekst	100
Imię i nazwisko osoby kontaktowej	Tekst	60
ID zewnętrzny osoby kontaktowej	Tekst	30
ID zewnętrzny pojazdu	Tekst	30
Główne	Pole wyboru	Nie dotyczy

Pola pojazdów: Przygotowanie importu

Poniższa tabela zawiera informacje na temat konfigurowania pliku CSV przed importem pól pojazdów do aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje te uzupełniają wskazówki podane w temacie [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459). Przed przystąpieniem do importu należy zapoznać się z przedstawionymi tu informacjami.

UWAGA: Kolumna "Pole domyślne" w tej tabeli zawiera wyłącznie początkowe (domyślne) nazwy poszczególnych pól — nie zawiera żadnych nazw zmienionych w aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do firmy użytkownika. Dlatego jeśli podczas przygotowywania importu nie widać jakiegoś pola, należy skontaktować się z administratorem firmy w celu ustalenia nowej nazwy.

UWAGA: Ta sekcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Domyślna nazwa pola pojazdu	Typ danych	Maksymalna długość
Nr identyfikacyjny pojazdu	Tekst	100
Marka	Tekst	30
Model	Tekst	30
Rok	Tekst	22
Wykończenie	Tekst	30
Drzwi	Tekst	30
Kolor karoserii	Tekst	30
Unikatowy ID zewnętrzny	Tekst	30
ID zewnętrzny właściciela	Tekst	30
ID zewnętrzny podmiotu	Tekst	30

Domyślna nazwa pola pojazdu	Typ danych	Maksymalna długość
ID zewnętrzny produktu	Tekst	30
ID zewnętrzny dealera-sprzedawcy	Tekst	30
ID zewnętrzny dealera-serwisanta	Tekst	30
Typ produktu	Tekst	30
Dealer sprzedawca	Tekst	100
Status	Tekst	255
Podmiot	Tekst	100
Typ podmiotu	Tekst	255
Osoba kontaktowa	Tekst	255
Numer prawa jazdy	Tekst	30
Kraj wydania prawa jazdy	Tekst	10
Data ważności prawa jazdy	Data	32
Skrzynia biegów	Tekst	30
Siedziba podmiotu	Tekst	50
Status	Tekst	30
Lokalizacja	Tekst	30
Używany/nowy	Tekst	30
Silnik	Tekst	30
Sugerowana cena detaliczna producenta	Waluta	25
Cena z faktury dealera	Waluta	25
Właściciel	Tekst	30
Zmodyfikowano: data - zewnętrznie	Data/godzina	32
Zmodyfikowane przez	Tekst	255
Pojazd - waluta	Tekst	30
Kolor wnętrza	Tekst	30
Typ gwarancji	Tekst	30

Domyślna nazwa pola pojazdu	Typ danych	Maksymalna długość
Data początku gwarancji	Data	32
Data końca gwarancji	Data	32
Bieżący przebieg	Liczba	16
Data odczytu przebiegu	Data	32
Nazwa produktu	Tekst	100
Typ	Tekst	255
Nadwozie	Tekst	30
Opis	Tekst	250
Właściciel	E-mail	50
Utworzono: data - zewnętrznie	Data/godzina	32
ID wiersza	ID	15
ID integracji	Tekst	30
ID podmiotu	ID	15
Podmiot - ID integracji	Tekst	30
Obiekt niestandardowy <i>N</i>	Tekst	50
Indeksowana lista wyboru (1)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (2)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (3)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (4)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (5)	Tekst	30
Indeksowana lista wyboru (6)	Tekst	30
Indeksowana liczba	Liczba	16
Indeksowana data	Data/godzina	32
Indeksowana waluta	Waluta	25
Indeksowany tekst długi	Tekst	255
Indeksowany tekst krótki 1	Tekst	100
Indeksowany tekst krótki 2	Tekst	100
Indeksowane pole wyboru	Wartość	1

Domyślna nazwa pola pojazdu	Typ danych	Maksymalna długość
	logiczna	
Kategoria produktu	Tekst	100
Nr katalogowy	Tekst	50
Data zakupu	Data	32
Cena zakupu	Waluta	25
Ilość	Liczba	16
Data wysyłki	Data	32
Data instalacji	Data	32
Data wygaśnięcia	Data	32
Data powiadomienia	Data	32
Kontrakt	Tekst	30

Asystent importu

Sposób użycia Asystenta importu do importowania danych firmy do aplikacji Oracle CRM On Demand opisano w następujących tematach:

- [Importowanie danych](#) (zob. "[Importowanie danych użytkownika](#)" na stronie 1602)
- [Przeglądanie wyników importu](#) (na stronie 1607)
- [Przykład wiadomości e-mail dotyczącej wyników importu i przykład pliku dziennika](#) (na stronie 1608)

Importowanie danych użytkownika

Przed rozpoczęciem. Należy przygotować pliki CSV i dodać do aplikacji wszystkie niezbędne pola i wartości z list wyboru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przygotowania do importu danych](#) (na stronie 1465). Przed importem danych użytkownik może określić metodę importowania, która będzie najbardziej odpowiadać jego wymaganiom, po zapoznaniu się z dokumentacją na ten temat na stronach serwisu My Oracle Support.

Po przygotowaniu danych do importu należy uruchomić narzędzie "Asystent importu" i przeprowadzić import. Aby w asystencie importu wszystkie zlecenia importu były przetwarzane jednakowo, każde z nich jest podzielone na zlecenia podrzędne, zawierające po sto rekordów. Ponieważ zlecenia podrzędne pochodzące z różnych zleceń importu są przetwarzane jednocześnie, żadne zlecenie nie musi czekać na ukończenie przetwarzania poprzedniego, zanim zostanie pobrane do kolejki. Czas przetwarzania zlecenia importu jest aktualizowany na bieżąco i odzwierciedla postęp zleceń podrzędnych w kolejce.

WSKAZÓWKA: Warto się upewnić, czy używany podczas importu plik CSV jest poprawnie skonfigurowany; w tym celu można przeprowadzić testowy import np. pięciu rekordów. Jest o wiele łatwiej skorygować ewentualne błędy dla pięciu zaimportowanych rekordów niż dla wszystkich rekordów ujętych w pliku importu.

Jak zaimportować rekordy

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" kliknąć na łączu "Narzędzia importu i eksportu".
- 3 W sekcji "Import danych" wybrać z rozwijanego menu typ rekordów, które mają zostać zaimportowane.
- 4 Nacisnąć przycisk "Uruchom".
Zostanie uruchomiony Asystent importu.

- 5 Dotyczy kroku 1:

UWAGA: Dostępność poniższych opcji zależy od typu importowanych rekordów.

- a Wybrać, w jaki sposób asystent importu ma rozpoznawać zgodne rekordy.

Asystent importu korzysta z zewnętrznego unikatowego ID, reprezentowanego przez pole "Unikatowy ID zewnętrzny" importowane z innego systemu, a także z ID wiersza aplikacji Oracle CRM On Demand i wstępnie zdefiniowanych pól aplikacji Oracle CRM On Demand. Te wstępnie zdefiniowane pola, takie jak "Nazwa podmiotu" czy "Lokalizacja", nie mają identyfikatorów.

Informacje o definiowaniu zduplikowanych rekordów są dostępne pod hasłem [Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe](#) (na stronie 1442).

- b Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy w aplikacji Oracle CRM On Demand znaleziony zostanie zduplikowany unikatowy identyfikator rekordu. Można wybrać nieimportowanie zduplikowanych rekordów, zastępowanie istniejących rekordów lub tworzenie dodatkowych rekordów.

UWAGA: Ta opcja nie jest dostępna podczas importowania zadań, umówionych spotkań, uwag, zespołów ds. podmiotów, zespołów ds. osób kontaktowych i ról osób kontaktowych dla możliwości.

- c Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy unikatowy identyfikator importowanego rekordu nie jest zgodny z rekordem już istniejącym w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Ta opcja nie jest dostępna podczas importowania zadań, umówionych spotkań, uwag. Jeśli w poprzednim punkcie zostały wybrane opcje "Zastępuj rekordy" i "Nie twórz nowego rekordu", to rekord będzie aktualizowany.

- d Wybrać, jak mają być traktowane te wartości listy wyboru z pliku CSV, które nie są zgodne z wartościami w aplikacji.

Asystent importu może dodać nową wartość do listy wyboru albo nie zaimportować wartości pola.

UWAGA: Ta opcja nie jest dostępna podczas importowania uwag lub jeśli język użytkownika różni się od języka domyślnego w firmie; nie ma także zastosowania do list wyboru wielu wartości. Listy wyboru wielu wartości można importować tylko wtedy, jeśli wartość zawarta w pliku CSV istnieje w aplikacji.

- e Ustalić, czy asystent importu powinien utworzyć w pliku danych użytkownika nowy rekord dla brakujących powiązań (powiązanych rekordów).

UWAGA: Ta opcja jest dostępna tylko podczas importowania podmiotów lub osób kontaktowych.

f Wybrać format daty/godziny używany w pliku CSV.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych](#) (na stronie 1459).

g Upewnić się, że jest wybrane odpowiednie kodowanie plików, np. "Zachodnie".

UWAGA: Tego ustawienia nie należy zmieniać, jeśli nie ma się pewności, że jest używane inne kodowanie. Domyślne ustawienie "Zachodnie" ma zastosowanie w większości systemów kodowania dla krajów Europy i Ameryki Północnej.

h Wybrać typ ogranicznika pól używany w pliku CSV: przecinek lub średnik.

i Z listy rozwijanej "Rejestrowanie błędów" wybrać, które zdarzenia mają być rejestrowane w aplikacji Oracle CRM On Demand: Wszystkie komunikaty, Błędy i ostrzeżenia lub Tylko błędy.

j Wybrać plik CSV, którego dane mają zostać zaimportowane.

k Zaznaczyć pole wyboru, jeśli pliki danych mają być przetwarzane sekwencyjnie.

UWAGA: Wybranie opcji sekwencyjnego przetwarzania plików danych zapewnia, że po przesłaniu zlecenia importu podrzędne zlecenia importu są zawsze przetwarzane w kolejności. Dzięki temu zostają też zachowane zależności z pliku CSV.

l Zaznaczyć to pole wyboru, jeśli wymagane jest wyłączenie kontroli podczas importowania danych, a rekordy śledzenia kontroli nie mają być tworzone.

UWAGA: Nie można wyłączyć tego ustawienia kontroli w przypadku importowania typu rekordu użytkownika. Opcja ta jest dostępna tylko jeśli dla roli użytkownika włączono uprawnienie "Zarządzanie kontrolą rekordów podczas importowania". Odznaczenie tego pola wyboru może zwiększyć wydajność importowania, w zależności od typu rekordów, które mają być importowane i liczby kontrolowanych pól, które mają zostać poddane kontroli.

6 Dotyczy kroku 2:

a Postępować, jeśli trzeba, zgodnie z instrukcjami sprawdzania poprawności pliku.

b Wybrać plik odwzorowania pól, jeśli jest dostępny.

c Pliki odwzorowania pól (.map) zawierają pary pól, składające się z pola z pliku CSV i istniejącego pola Oracle CRM On Demand. Po przeprowadzeniu importu system przysyła wiadomość e-mail zawierającą plik .map z najnowszym schematem odwzorowania. Plik ten należy zapisać w swoim komputerze w celu użycia podczas następnych operacji importu.

7 Dotyczy kroku 3: Odwzorować pola z pliku na pola z Oracle CRM On Demand. Trzeba co najmniej odwzorować wszystkie wymagane pola na nagłówki kolumn w pliku CSV.

Asystent importu wyszczególnia nagłówki kolumn z pliku CSV importu, pokazując je obok rozwijanej listy wyświetlającej wszystkie pola z danego obszaru w Oracle CRM On Demand, w tym dodane pola niestandardowe.

Jeśli na rozwijanej liście nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać właściwe z pokazywanych w tej tabeli.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Jap)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Jap)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

Jeśli został wybrany plik .map, trzeba sprawdzić, czy pola są w nim poprawnie odwzorowywane. Niestandardowe pola, które zostały utworzone po ostatniej operacji importu, mogą wymagać odwzorowania.

Informacje o identyfikatorach zewnętrznych są dostępne pod hasłem [Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe](#) (na stronie 1442).

OSTRZEŻENIE: Jeśli do importu został wybrany niewłaściwy plik, należy w celu zmiany wyboru nacisnąć przycisk "Anuluj". Użycie w tym momencie przycisku "Wstecz" nie spowoduje wyczyszczenia pamięci podręcznej, wskutek czego pierwotnie wybrany plik pojawi się na etapie odwzorowywania pól.

OSTRZEŻENIE: "Unikatowy zewnętrzny ID" i "ID zewnętrzny kierownika" są polami klucza używanymi do wiązania osób kontaktowych z rekordami ich kierowników. Jeśli te pola nie zostaną odwzorowane, rekord kierownika (Manager) zostanie powiązany z osobami kontaktowymi za pomocą pól "Nazwisko osoby kontaktowej" i "Kierownik". W takiej sytuacji dla rekordów z pliku danych będzie stosowane bardziej surowe porządkowanie zależności.

- 8** Dotyczy kroku 4: jeśli trzeba, postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.

- 9 Dotyczy kroku 5: nacisnąć przycisk "Zakończ".

Jak wyświetlić kolejkę swoich zleceń importu

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Kolejki importu i eksportu" kliknąć na łączy "Kolejka zleceń importu".

Zostaje wyświetlona strona "Kolejka zleceń importu" z informacji o zleceniach bieżącego użytkownika, w tym przewidywany czas ukończenia.

W poniższej tabeli opisano status importu.

Status	Opis
Umieszczone w kolejce	Import czeka na przetwarzanie.
W toku	Import jest przetwarzany. UWAGA: Zlecenie w tym stanie można skasować. Należy jednak przejrzeć wszystkie dane częściowo zaimportowane do aplikacji Oracle CRM On Demand.
Ukończono	Nie wystąpiły żadne błędy podczas importu.
Ukończono z błędami	Import został ukończony, lecz przy niektórych rekordach wystąpiły błędy.
Niepowodzenie	Import został ukończony, lecz nie zaimportowano żadnego z rekordów.
Błąd	Import nie został ukończony, ponieważ wystąpił błąd.
Anulowano	Import został anulowany.

W poniższej tabeli opisano informacje dotyczące importu rekordów.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Liczba przesłanych	Liczba rekordów zawartych w pliku CSV.
Liczba przetworzonych	Liczba rekordów, które silnik importu już przetworzył. Pole to jest odświeżane co 20 sekund albo zgodnie z ustawieniami procesu systemowego.
Liczba pomyślnie zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane bez żadnych problemów.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Liczba częściowo zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane, lecz nie zaimportowano ich wszystkich pól.
Liczba niezaimportowanych	Liczba rekordów, które nie zostały zaimportowane.
Liczba anulowanych	Liczba rekordów zaimportowanych przed anulowaniem importu.

Jak zaimportować wartości list wyboru wielu wartości

- 1 W pliku CSV rozdzielić listy wyboru wielu wartości średnikiem.
Na przykład, mając listę wyboru wielu wartości zawierającą imiona i zamierzając zaimportować do tego pola cztery imiona, należy rozdzielić je średnikiem.
 - 2 Kliknąć na łączu "Dodaj nową wart. do listy wyb."
- Oracle CRM On Demand zaimportuje listę wyboru wielu wartości.

Przeglądanie wyników importu

Postęp importu można śledzić, przeglądając stronę kolejki w aplikacji Oracle CRM On Demand. Gdy zlecenie importu zostanie ukończone, użytkownik może przeglądać kolejkę importu i drążyć w dół ukończone zadanie importu. Każde zlecenie importu składa się z pliku przesyłanych danych, pliku wygenerowanej mapy oraz pliku dziennika. W pliku dziennika zawarte są podstawowe informacje, w tym błędy, status importu i tak dalej. Jeśli podczas importu wystąpi błąd, zaleca się przejrzanie pliku dziennika załączonego do zlecenia importu.

Gdy import zostanie ukończony, użytkownik otrzyma również wiadomość e-mail przedstawiającą główne cechy procesu. Wiadomość ta stanowi podsumowanie procesu importu oraz zawiera plik dziennika, w którym są wyszczególnione niezaimportowane rekordy i pola.

Można wówczas skorygować dane w pliku CSV i ponownie zaimportować rekordy. Korzystając z tej możliwości, należy zlecić systemowi zastępowanie wykrytych zduplikowanych rekordów.

Jak wyświetlić kolejkę swojego importu

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Narzędzia importu i eksportu" kliknąć na łączu "Narzędzia importu i eksportu".
- 3 W sekcji "Kolejki importu i eksportu" kliknąć na łączu "Kolejka zleceń importu".

Zostanie otwarta strona "Kolejka zleceń importu", na której jest wyświetlana godzina ukończenia importu lub godzina przewidywana.

Jak przejrzeć wiadomość e-mail z wynikami importu

- Przejść do używanej aplikacji obsługi poczty elektronicznej, po czym otworzyć wiadomość od Oracle CRM On Demand.

W wiadomości tej są wyszczególnione rekord po rekordzie wszystkie błędy wraz z czynnościami, które należy wykonać, aby uzyskać pełne dane dla konkretnych rekordów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Przykład wiadomości e-mail dotyczącej wyników importu i przykład pliku dziennika](#) (na stronie 1608)

Przykład wiadomości e-mail dotyczącej wyników importu i przykład pliku dziennika

Gdy zlecenie importu zostanie ukończone, użytkownik otrzyma wiadomość e-mail podsumowującą wyniki importu:

Sz.P. Jan Kowalski!

Zlecenie importu zostało ukończone 3/30/2007 7:10:06 AM. Oto podsumowanie wyników:

Użytkownik: qa/jkowalski

Typ importu: Podmiot

Nazwa pliku importu: Accounts.csv

Godzina ukończenia: 3/30/2007 7:10:06 AM

Łączna liczba rekordów: 496

Pomyślnie zaimportowane: 495

Częściowo zaimportowane: 1

Zignorowane zduplikowane rekordy: 0

Zakończone niepowodzeniem: 0

Aby uzyskać więcej informacji na temat importu, należy przejrzeć plik dziennika. Jeśli jest potrzebna dalsza pomoc, należy skorzystać z pomocy bezpośredniej, dostępnej w trybie online.

Dziękujemy za skorzystanie z Oracle CRM On Demand.

Dział opieki nad klientem Oracle CRM On Demand

Do wiadomości jest załączony plik dziennika z wykazem wszystkich błędów, które wystąpiły podczas procesu importu, na przykład:

Błąd związany z rekordem EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Nie znaleziono zgodnego rekordu dla pola importu "CURRENCY" z wartością "INR". Pole "Waluta podmiotu" Oracle CRM On Demand nie zostało zaktualizowane, lecz inne wartości pól zostały zaimportowane dla tego rekordu.

Asystent eksportu

Sposób użycia Asystenta eksportu do eksportowania danych aplikacji Oracle CRM On Demand opisano w następujących tematach:

- [Eksportowanie danych](#) (zob. "Eksportowanie danych użytkownika" na stronie 1609)
- [Przeglądanie wyników eksportu](#) (na stronie 1611)

Eksportowanie danych użytkownika

Dane swojej firmy można w całości lub częściowo wyeksportować z Oracle CRM On Demand do pliku zewnętrznego. Plikiem wynikowym jest plik zip, zawierający pliki CSV dla poszczególnych typów rekordów wybranych do wyeksportowania.

UWAGA: Jeśli w firmie jest używana wersja aplikacji przeznaczona dla określonej branży, typy rekordów właściwe dla tej branży (takie jak gospodarstwa domowe, pojazdy, szkolenia medyczne czy fundusze) wraz z połączonymi działaniami i uwagami, są wyłączone z eksportu. Ponadto, jeśli są eksportowane rekordy dla *powtarzających się* produktów możliwości, aplikacja wypełnia kolumnę Parent_ID dla danego wiersza. W przypadku rekordów niepowtarzających się komórka Parent_ID jest pusta.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie eksportem".

Jak wyeksportować dane swojej firmy

UWAGA: Istnieje tygodniowy limit operacji eksportu (zarówno pełnego, jak i częściowego), które można przeprowadzić. Firma może wykonać jeden pełny eksport co 7 dni. Użytkownik może co 7 dni eksportować maksymalnie 1000 rekordów, niezależnie od ich typów.

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

- 2 W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" strony startowej "Administracja" kliknąć na łączu "Narzędzia importu i eksportu".
- 3 Na stronie "Narzędzia importu i eksportu" kliknąć na łączu "Eksport danych".
Zostanie uruchomiony Asystent eksportu danych.
- 4 Dotyczy kroku 1:
 - a Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby wykonać eksport pełny, wybrać opcję "Eksport wszystkich typów rekordów".
 - Aby wykonać eksport częściowy, wybrać opcję "Eksport wybranych typów rekordów" oraz typy rekordów do wyeksportowania.
 - b Nacisnąć przycisk "Dalej".Każdy z typów rekordów jest eksportowany do osobnego pliku zawartego w pliku zip.

OSTRZEŻENIE: W przypadku eksportowania danych uwag w aplikacji Oracle CRM On Demand plik CSV zawiera wszystkie publiczne uwagi utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand, a także prywatne uwagi należące do użytkownika eksportującego dane.
- 5 Dotyczy kroku 2:
 - a Wybrać strefę czasową używaną w wyeksportowanym pliku CSV.
 - b Wybrać format daty/godziny używany w wyeksportowanym pliku CSV.
 - c Wybrać typ ogranicznika pól używany w pliku CSV: przecinek lub średnik.
 - d Wybrać kryteria filtrowania w celu ograniczenia eksportowanych danych.

UWAGA: Przy pierwszym eksporcie danych zazwyczaj nie filtruje się ich na podstawie daty. Po pierwszym eksporcie dobrze jest rozważyć skonfigurowanie eksportów przyrostowych z filtrowaniem danych na podstawie daty poprzedniego eksportu.

 - e Nacisnąć przycisk "Dalej".
- 6 Dotyczy kroku 3: Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami w celu zakończenia procesu eksportu.

Jak wyświetlić kolejkę swoich zleceń eksportu

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Kolejki importu i eksportu" kliknąć na łączu "Kolejka zleceń eksportu".
Zostaje wyświetlona strona "Kolejka zleceń eksportu" z informacjami o zleceniach bieżącego użytkownika, w tym przewidywany czas ukończenia.
W poniższej tabeli opisano status eksportu.

Status	Opis
Umieszczone w kolejce	Eksport czeka na przetwarzanie.
W toku	Eksport jest przetwarzany. UWAGA: Nie można usunąć zlecenia w tym stanie.
Ukończono	Nie wystąpiły żadne błędy podczas eksportu.
Ukończono z błędami	Eksport został ukończony, lecz przy niektórych rekordach wystąpiły błędy.
Niepowodzenie	Eksport został ukończony, lecz nie zaimportowano żadnego z rekordów.
Błąd	Eksport nie został ukończony, ponieważ wystąpił błąd.

W poniższej tabeli opisano informacje dotyczące eksportu rekordów.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Przesłano	Data i godzina przeprowadzenia eksportu.
Ukończono	Data i godzina ukończenia eksportu.
Liczba wyeksportowanych	Liczba rekordów, które zostały wyeksportowane.
Liczba ukończonych obiektów	Liczba obiektów, które zostały wyeksportowane bez żadnych problemów.

Przeglądanie wyników eksportu

Wyeksportowany plik pojawia się w aplikacji, w sekcji ukończonych zleceń. Postęp eksportu można śledzić, przeglądając tę samą stronę.

Jak wyświetlić wyniki lub kolejkę swojego eksportu

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" kliknąć na łączu "Narzędzia importu i eksportu".
- 3 Na stronie "Narzędzia importu i eksportu" kliknąć na łączu "Kolejka zleceń eksportu".

Zostanie otwarta strona "Kolejka zleceń eksportu", na której jest wyświetlana godzina ukończenia eksportu lub godzina przewidywana.

- 4 W sekcji "Zlecenia ukończone" kliknąć na łączu "Typ eksportu" lub "Typ rekordu", aby otworzyć stronę "Szczegóły zlecenia eksportu".
- 5 Następnie można:
 - Nacisnąć przycisk "Pobierz", aby otworzyć lub zapisać plik zip. W pliku zip są zawarte tekstowy plik z podsumowaniem eksportu oraz pliki CSV dla poszczególnych typów eksportowanych rekordów.
 - Nacisnąć przycisk "Kasuj", aby skasować plik.

Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand

Sposób użycia klienta Oracle Data Loader On Demand do eksportowania danych aplikacji Oracle CRM On Demand opisano w następujących tematach:

- [Informacje o narzędziu klienta Oracle Data Loader On Demand](#) (zob. "Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand - informacje" na stronie 1612)
- [Pobieranie narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand](#) (na stronie 1612)

Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand - informacje

Klient Oracle Data Loader On Demand jest narzędziem wiersza poleceń pozwalającym na importowanie danych z zewnętrznych źródeł danych do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ma dwie funkcje:

- **Funkcja wstawiania.** Funkcja ta umożliwia pobieranie rekordów z pliku i dodawanie ich do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- **Funkcja aktualizacji.** Funkcja ta umożliwia modyfikowanie istniejących rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu rekordów z zewnętrznego źródła danych.

Więcej informacji znajduje się w podręczniku Oracle Data Loader On Demand Guide, dostępnym w dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand w sieci Oracle Technology Network.

Pobieranie narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand

Aby pobrać narzędzie, należy wykonać procedurę przedstawioną poniżej. Instrukcje na temat instalacji i korzystania z narzędzia znajdują się w podręczniku Oracle Data Loader On Demand Guide, dostępnym w bibliotece dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand w sieci Oracle Technology Network.

Jak pobrać narzędzie Oracle Data Loader On Demand

- 1 Zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Administracja".
- 2 W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" nacisnąć przycisk "Narzędzia importu i eksportu".
- 3 W sekcji "Oracle Data Loader On Demand" nacisnąć przycisk "Oracle Data Loader On Demand".
- 4 Zapisać plik ZIP na swoim komputerze.

Integracja usług internetowych

Oracle CRM On Demand umożliwia:

- Dostęp do danych Oracle CRM On Demand i możliwość ich zmiany z poziomu aplikacji obsługującej usługi internetowe
- Tworzenie własnych aplikacji zintegrowanych z Oracle CRM On Demand

Możliwe jest:

- Pobieranie plików Web Services Description Language (WSDL), które ułatwią tworzenie aplikacji posiadających dostęp do Oracle CRM On Demand poprzez interfejs usług internetowych. Więcej szczegółów można znaleźć w temacie [Pobieranie plików schematu i WSDL](#) (zob. "[Pobieranie plików WSDL i plików schematów](#)" na stronie 1613).
- Pobieranie plików schematów i WSDL w celu wykorzystania metod usługi internetowej Integration Events do uzyskania dostępu do kolejek integracji i śledzenia zmian określonych typów rekordów. Można także pobrać pliki schematu do śledzenia pól niestandardowych i pól o zmienionej nazwie dotyczących obsługiwanych typów rekordów.
- Wyświetlenie zbiorczej listy usług internetowych używanych przez firmę. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie wykorzystywania usług internetowych](#) (na stronie 1615).

Pobieranie plików WSDL i plików schematów

Usługi internetowe Oracle CRM On Demand pozwalają użytkownikom aplikacji klienckich na interakcję z Oracle CRM On Demand, na przykład wstawianie rekordów, aktualizowanie ich, kasowanie, tworzenie zapytań o rekordy i wykonywanie szeregu zadań administracyjnych.

Usługi internetowe są dostępne poprzez następujące interfejsy:

- **Web Services v1.0.** Służy do interakcji z niestandardowymi obiektami 01-02 oraz obiektami wstępnie skonfigurowanymi.
- **Web Services v2.0.** Służy do interakcji z wszystkimi niestandardowymi obiektami Oracle CRM On Demand oraz obiektami wstępnie skonfigurowanymi. W porównaniu do Web Services w wersji 1.0, interfejs API Web Services w wersji 2.0 oferuje dodatkowe opcje tworzenia zapytań, jak np. użycie metody QueryPage.
- **Interfejsy API usług.** Służą do zarządzania zadaniami administracyjnymi poprzez usługi internetowe. Interfejsy API usług umożliwiają np. administrowanie użytkownikami Oracle CRM On Demand oraz tworzenie zapytań o system i wykorzystanie w odniesieniu do Oracle CRM On Demand.
- **Usługi administracyjne.** Używane do współpracy z metadanymi aplikacji Oracle CRM On Demand poprzez usługi internetowe. Usługi administracyjne umożliwiają odczytywanie i wczytywanie metadanych aplikacji Oracle CRM On Demand w formacie XML.

Na stronie "Administrowanie usługami internetowymi" można:

- pobrać pliki WSDL (Web Services Description Language) wykorzystywane przez aplikacje uzyskujące dostęp do usług internetowych,
- Pobieranie plików schematów

- uzyskać dostęp do dokumentacji usług internetowych.

Pobieranie plików WSDL

Są dostępne do pobrania pliki WSDL z opisami poszczególnych typów rekordów oraz z opisami poszczególnych interfejsów API usług.

Jak pobrać plik WSDL

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Integracja usług internetowych" nacisnąć przycisk "Administrowanie usługami internetowymi".
- 3 Z listy "Wybór usługi" wybrać opcję "Web Services v1.0", "Web Services v2.0", "Interfejsy API usługi" lub "Usługi administracyjne" w zależności od tego, co jest wymagane.
- 4 Z listy "Obiekt WSDL" wybrać wymagany typ rekordu, na przykład "Podmiot", lub nazwę interfejsu API usługi.

Obiekty wyświetlane na liście "Obiekt WSDL" zależą od typu rekordów skonfigurowanych dla firmy.

- 5 Nacisnąć jeden z następujących przycisków:

- Pobierz niestandardowy plik WSDL
- Pobierz standardowy plik WSDL

Zostanie wyświetlona strona zawierająca kod WSDL.

W zależności od tego, czy został użyty przycisk "Pobierz niestandardowy plik WSDL" czy "Pobierz standardowy plik WSDL", pola niestandardowe są różnie wyświetlane w kodzie WSDL. W niestandardowym kodzie WSDL znaczniki XML pól niestandardowych są oparte na znacznikach integracji z konfiguracji pól. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Konfigurowanie znaczników integracji niestandardowych pól](#) (na stronie 1156). Niestandardowy kod WSDL umożliwia generowanie kodu WSDL właściwego dla firmy z zastosowaniem konwencji nazewnictwa pól stosowanego w firmie.

W standardowym kodzie WSDL pola niestandardowe są oparte na standardowych znacznikach XML CustomNumber0, CustomCurrency0 i tak dalej. Korzystając z tych symboli zastępczych wraz z usługą odwzorowywania, aplikacja może odwzorować je na nazwy pól wykorzystywane przez firmę.

- 6 Zapisać plik WSDL na komputerze lokalnym.

Pobieranie plików schematów

W kodzie WSDL usługi internetowej "Zdarzenia integracji" są wykorzystywane pliki schematu (XSD) pobierane jako dodatek do pliku integrationevents.wsdl. Plik WSDL zawiera symbole zastępcze plików schematu XSD wszystkich typów rekordów, dla których w firmie istnieją zdefiniowane aktywne czynności zdarzenia integracji. Dostępne są ogólne pliki WSDL. Jeśli jednak zostały utworzone pola niestandardowe lub zmieniono nazwy pól typu rekordu, nie można użyć przycisku "Ładuj schemat ogólny". Należy wtedy pobrać plik XSD, naciskając przycisk "Ładuj schemat niestandardowy" na stronie "Administrowanie usługami internetowymi". Więcej

informacji o usłudze internetowej "Zdarzenia integracji" znajduje się pod hasłem *Przewodnik po usługach internetowych Oracle On Demand*.

Jak pobrać plik schematu?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Integracja usług internetowych" nacisnąć przycisk "Administrowanie usługami internetowymi".
- 3 Z listy "Wybór usługi" wybrać opcję "Web Services v1.0" lub "Web Services v2.0".
- 4 Z listy "Obiekt WSDL" wybrać wymagany typ rekordu, na przykład "Podmiot".
Obiekty wyświetlane na liście "Obiekt WSDL" zależą od typu rekordów skonfigurowanych dla firmy.

- 5 Nacisnąć jeden z następujących przycisków:

- Ładowanie schematu niestandardowego
- Ładowanie schematu ogólnego

Zostanie wyświetlona strona zawierająca plik schematu.

W zależności od tego, czy został użyty przycisk "Ładowanie schematu niestandardowego" czy "Ładowanie schematu ogólnego", pola niestandardowe są różnie wyświetlane w schemacie. W schemacie niestandardowym znaczniki XML pól niestandardowych są oparte na znacznikach integracji z konfiguracji pól. W schemacie ogólnym pola niestandardowe są oparte na standardowych znacznikach XML.

- 6 Zapisać plik schematu na komputerze lokalnym.

Uzyskiwanie dostępu do dokumentacji usług internetowych

Aby uzyskać dostęp do dokumentacji usług internetowych, należy na pasku tytułu strony "Administrowanie usługami internetowymi" nacisnąć przycisk "Pobierz dokumentację".

Przeglądanie wykorzystywania usług internetowych

Za pomocą strony "Wykorzystywanie usług internetowych" można przejrzeć listę zbiorczą usług internetowych używanych przez firmę. Domyślnie usługi internetowe uporządkowane są według identyfikatorów sesji. Wyświetlane są informacje o nazwie klienta usługi internetowej, nazwie usługi internetowej, wykonywanej operacji, liczbie operacji, godzinie rozpoczęcia, godzinie zakończenia i aliasie użytkownika w danej sesji. W poniższej tabeli zostały opisane funkcje dostępne na stronie "Wykorzystywanie usług internetowych".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Utworzyć nową listę żądań usług internetowych	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Utwórz nową listę". Ukończyć niezbędne kroki opisane w temacie Tworzenie i precyzowanie list (zob. " Tworzenie i uszczegóławianie list " na stronie 75).
Wyświetlanie szczegółów żądania	Kliknąć identyfikator sesji, aby wyświetlić stronę szczegółów usługi internetowej.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
usługi internetowej	
Eksportowanie listy	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Eksportuj listę". Ukończyć kroki opisane w temacie Eksportowanie rekordów w postaci list (zob. " Eksportowanie rekordów z list " na stronie 83).
Odnaleźć żądanie usługi internetowej	Wybrać wymagane kryteria filtrowania w listach rozwijanych znajdujących się obok łącza "Pokaż wyniki".
Zarządzać wszystkimi listami żądań usług internetowych	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Zarządzaj listami". Ukończyć kroki dla wymaganego zadania, opisane w temacie Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 81).
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Uszczegółowić kryteria wyszukiwania dla listy	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Uszczegóławiaj listę". Ukończyć niezbędne kroki opisane w temacie Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 75).
Zobaczyć kluczowe informacje i odfiltrować informacje na liście	Na pasku tytułu kliknąć na Menu i wybrać pozycję "Pokaż filtr list". Ukończyć kroki opisane w temacie Strona "Wyświetlanie listy" (zob. " Strona "Lista widoków" " na stronie 82).
Posortować żądania usług internetowych na liście	Kliknąć na nagłówku kolumny, aby posortować listę według tej kolumny, np. kliknąć nagłówek kolumny "Czas rozpoczęcia", aby posortować listę według czasu rozpoczęcia.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z listy rozwijanej "Liczba wyświetlanych rekordów", znajdującej się na dole strony, wybrać liczbę rekordów do jednoczesnego wyświetlenia.
Wyświetlić podzbiór operacji usług internetowych	Wybrać odpowiednią pozycję z listy rozwijanej znajdującej się na pasku tytułu: <ul style="list-style-type: none"> Wszystkie. Wyświetla listę wszystkich operacji usług internetowych. Wszystkie dzisiejsze operacje. Wyświetla listę wszystkich operacji usług internetowych z bieżącego dnia.

O tworzeniu list usług internetowych

Proces tworzenia lub uszczegóławiania list usług internetowych podobny jest do procesu opisanego w temacie [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 75). Jednak strony z listami usług internetowych nie posiadają sekcji "Szukaj w", która jest dostępna na podobnych stronach, dotyczących innych typów rekordów.

Pola, które mogą być użyte do filtrowania list usług internetowych i które mogą być wybrane do wyświetlenia w rezultatach wyszukiwania, są następujące:

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Godzina zakończenia	Godzina zakończenia żądania usługi internetowej.
Typ wpisu	Dopuszczalne wartości to: logowanie się, wylogowanie się i wysyłka. Każde odwołanie do usługi internetowej, poza logowaniem i wylogowaniem, jest ustawiane w tym polu jako wysyłka, ponieważ odwołania wychodzą przez usługę BusService "Rozsyłacz" usługi internetowej "Przychodzące".
Rozmiar wiadomości przychodzących (w bajtach)	Określa rozmiar wiadomości przychodzących wyrażony w bajtach.
Operacja	Operacja żądania usługi internetowej.
Liczba operacji	Liczba operacji w żądaniu usługi internetowej.
Rozmiar wiadomości wychodzących (w bajtach)	Określa rozmiar wiadomości wychodzących wyrażony w bajtach.
Identyfikator sesji	Identyfikator sesji żądania usługi internetowej. W rzeczywistości jest to klucz obcy odpowiedniej sesji z tabeli historii logowania, a nie faktyczny identyfikator sesji używany przez żądanie usługi internetowej.
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia żądania usługi internetowej.
Alias użytkownika	Alias użytkownika, który uruchomił żądanie usługi internetowej.
Nazwa klienta usługi internetowej	Nazwa klienta usługi internetowej, z którego wygenerowano żądanie. Uwaga: Brak obsługi w interfejsach API usług administracyjnych.
Nazwa usługi internetowej	Nazwa usługi internetowej, dla której powstało żądanie.
Przestrzeń usługi internetowej	Przestrzeń nazw użyta w żądaniu.

Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand

Sposób użycia klienta Oracle Migration Tool On Demand do eksportowania danych aplikacji Oracle CRM On Demand opisano w następujących tematach:

- [Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand - informacje](#) (na stronie 1617)
- [Pobieranie narzędzia klienta Oracle Migration Tool On Demand](#) (na stronie 1618)

Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand - informacje

Oracle Migration Tool On Demand jest narzędziem wiersza poleceń, które pozwala uniknąć ręcznego kopiowania dostosowanych konfiguracji ze środowiska aplikacji Oracle CRM On Demand do innego środowiska. Na przykład może zaistnieć potrzeba skopiowania dostosowanych konfiguracji ze środowiska testowego do środowiska produkcyjnego. Można używać tego narzędzia wraz z usługami administracyjnymi, stanowiącymi zestaw internetowych usług administracyjnych, do automatyzacji administrowania konfiguracjami firmy. Narzędzie pozwala wyodrębnić i zaimportować określone informacje konfiguracji bezpośrednio do i z komputera użytkownika. Konfiguracje mogą być importowane natychmiast lub w trybie wsadowym. Usługi administracyjne umożliwiają aplikacjom klienckim uzyskanie dostępu do konfiguracji. Można importować następujące konfiguracje:

- Profile dostępu
- Definicje w zarządzaniu polami
- Niestandardowe typy rekordów
- Niestandardowe karty internetowe
- Listy wyboru
- Kaskadowe listy wyboru
- Niestandardowe łącza internetowe
- Paski czynności
- Układy stron startowych
- Układy stron
- Role

Pobieranie narzędzia klienta Oracle Migration Tool On Demand

Aby pobrać narzędzie, należy wykonać procedurę przedstawioną poniżej. Instrukcje na temat instalacji, konfiguracji i korzystania z narzędzia znajdują się w podręczniku Oracle Migration Tool On Demand Guide, który jest dostępny w [bibliotece dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) w serwisie Oracle Technology Network. Więcej informacji o pobieraniu plików WSDL (Web Services Description Language) wymaganych do uzyskania dostępu do usług administracyjnych znajduje się pod hasłem [Pobieranie plików WSDL i plików schematów](#) (na stronie 1613). Więcej informacji o interfejsach API udostępnianych przez usługi administracyjne znajduje się w podręczniku Oracle Web Services On Demand Guide dostępnym w [bibliotece dokumentacji aplikacji Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) w serwisie Oracle Technology Network.

Jak pobrać narzędzie Oracle Migration Tool On Demand

- 1** Na dysku twardym komputera utworzyć katalog, do którego zostaną rozpakowane pliki narzędzia Oracle Migration Tool On Demand, na przykład: C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2** Zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Administracja".
- 3** W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" nacisnąć przycisk "Narzędzia importu i eksportu".

- 4 W sekcji "Narzędzia importu i eksportu metadanych" nacisnąć przycisk "Oracle Migration Tool On Demand".
- 5 Zapisać plik ZIP na swoim komputerze.

Strona "Kolejka kasowania wsadowego"

Na stronie "Kolejka kasowania wsadowego" są wyświetlane wszystkie aktywne i ukończone zlecenia kasowania rekordów przesłane przez firmę. Korzystając z tej strony, można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli:

Aby...	Należy...
Anulować aktywne zlecenie	Po skasowaniu partii rekordów ze strony listy rekordów użytkownik otrzymuje wiadomość e-mail informującą, że zlecenie kasowania wsadowego zostało pomyślnie załadowane do kolejki kasowania wsadowego. Można wówczas kliknąć na łączu "Anuluj", aby anulować zlecenie; jest to możliwe dopóki obok zlecenia nie pojawi się łącze "Kontynuuj".
Kontynuować aktywne zlecenie	Aby sfinalizować zlecenie kasowania wsadowego, kliknąć na łączu "Kontynuuj" wyświetlanym obok zlecenia. Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail informującą, że zlecenie kasowania wsadowego zostało pomyślnie ukończony i lista (partia) rekordów została skasowana.
Wyświetlić określoną liczbę rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Skasować przetworzone zlecenie	Nacisnąć przycisk "Kasuj", aby skasować zlecenie kasowania wsadowego — usunąć je z kolejki "Przetworzone zlecenia".
Zarejestrować w dzienniku przetworzone zlecenie	Nacisnąć przycisk "Dziennik", aby zlecenie kasowania wsadowego zapisać w formie pliku dziennika.

Strona "Kolejka wsadowego przydziału rejestru"

Na stronie "Kolejka wsadowego przydziału rejestru" są wyświetlane wszystkie aktywne i ukończone zlecenia przydziału rejestru przesłane przez firmę. Korzystając z tej strony, można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli:

Aby...	Należy...
Anulować	Kliknąć na łączu "Anuluj" wyświetlanym obok zlecenia. Zlecenie można anulować do chwili, gdy jego status zostanie zmieniony na "W toku".
Wyświetlić szczegóły raporty	Drażnąć nazwę listy dla zlecenia. Na stronie szczegółów zlecenia można wyświetlić jego właściwości i parametry.
Wyświetlać większą lub mniejszą liczbę zleceń	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Skasować przetworzone zlecenie	Kliknąć na łączu "Kasuj", aby skasować zlecenie — usunąć je z kolejki "Przetworzone zlecenia".
Dziennik	Kliknąć na łączu "Dziennik", aby zapisać zlecenie jako plik dziennika.

Gdy zlecenie zostanie ukończone, użytkownik otrzyma powiadomienie e-mailowe.

Informacje dotyczące tworzenia zleceń wsadowego przydziału rejestru są dostępne pod hasłem [Przydzielanie rekordów do rejestrów](#) (na stronie 1327).

Zdarzenia integracji - informacje

Zdarzenie integracji to mechanizm wyzwalania procesów zewnętrznych na podstawie określonych zmian rekordów (utworzenie, aktualizacja, skasowanie, powiązanie, usunięcie powiązania) w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zdarzenia integracji zawierają informacje o danych, które zostały zmienione przez użytkownika. Informacje te są przechowywane w co najmniej jednej kolejce zdarzeń integracji w postaci pliku XML, który umożliwia dostęp aplikacji zewnętrznych do szczegółów zdarzeń w aplikacji Oracle CRM On Demand. Aplikacja zewnętrzna może na przykład wymagać śledzenia zmian podmiotu w aplikacji Oracle CRM On Demand i odpowiedniego wyzwalania lokalnych aktualizacji.

Dla klientów wymagających niezależnej integracji wielu aplikacji z aplikacją Oracle CRM On Demand administrator firmy może zdefiniować wiele kolejek zdarzeń integracji. Dzięki funkcji zdarzeń integracji to samo zdarzenie można wygenerować dla wielu kolejek, a w stosunku do aplikacji zewnętrznych istnieje gwarancja integralności kolejki, ponieważ aplikację zewnętrzną można skonfigurować tak, aby żądała wyłącznie zdarzeń z określonej kolejki.

Konfigurowanie administrowania zdarzeniami integracji — informacje podstawowe

W przypadku nowego klienta zdarzenia integracji są automatycznie włączone, natomiast w przypadku istniejącego klienta dział opieki nad klientem i administrator firmy muszą skonfigurować zdarzenia integracji aplikacji Oracle CRM On Demand. Należy skontaktować się z działem opieki nad klientem i poprosić o włączenie obsługi administrowania zdarzeniami integracji oraz określenie odpowiedniego maksymalnego całkowitego rozmiaru kolejek zdarzeń integracji.

Uwaga: Maksymalny rozmiar kolejek integracji nie jest wyświetlany na stronie "Profil firmy".

Po skonfigurowaniu zdarzeń integracji przez dział opieki nad klientem w sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" na stronie startowej "Administrowanie" będzie widoczne łącze "Administrowanie zdarzeniami integracji". Ponadto w przypadku roli użytkownika "Administrator" będzie włączone uprawnienie "Włączanie dostępu do zdarzenia integracji". Więcej informacji o rolach użytkownika znajduje się pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296).

Tworzenie i przechowywanie zdarzeń integracji oraz uzyskiwanie do nich dostępu — informacje podstawowe

Aby były wyzwalane operacje tworzenia zdarzeń integracji, należy utworzyć reguły procesów Workflow z czynnościami "Tworzenie zdarzenia integracji". Dla każdej takiej czynności można określić, które pola w rekordzie mają być śledzone. Gdy zmienia się wartość w śledzonym polu, zmiana ta jest rejestrowana w zdarzeniu integracji. Można również określić, w których kolejkach są zapisywane zdarzenia integracji. Więcej informacji o regułach procesów Workflow można znaleźć pod hasłem [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "Reguły procesów Workflow - informacje" na stronie 1340).

Zdarzenia integracji są przechowywane w co najmniej jednej kolejce. Maksymalny całkowity rozmiar kolejek jest określany dla danej firmy przez przedstawiciela działu opieki nad klientem. Istnieje domyślna kolejka zdarzeń integracji, można też tworzyć dodatkowe kolejki.

Po wypełnieniu kolejki nowe zdarzenia integracji nie są zapisywane. Po ponownym spadku liczby zdarzeń integracji w kolejce poniżej wartości maksymalnej nowe zdarzenia będą znowu dodawane do kolejki.

Na stronie "Ustawienia zdarzeń integracji" można kasować zdarzenia integracji z kolejki. Można również skonfigurować aplikację Oracle CRM On Demand tak, aby wysyłała wiadomość e-mail z ostrzeżeniem na określony adres po wypełnieniu kolejki lub w przypadku przekroczenia określonej maksymalnej liczby zdarzeń integracji.

Kolejki zdarzeń integracji, w tym kolejkę domyślną, można wyłączyć, ale nie można ich skasować.

Aplikacje zewnętrzne uzyskują dostęp do kolejek zdarzeń integracji za pomocą usługi internetowej "Zdarzenia integracji", korzystającej z dwóch metod:

- **GetEvents.** Zdarzenia integracji są pobierane z kolejki.
- **DeleteEvents.** Zdarzenia integracji są kasowane z kolejki.

Więcej informacji o pobieraniu pliku WSDL (Web Services Description Language) dla usługi internetowej "Zdarzenia integracji" można znaleźć pod hasłem [Integracja usług internetowych](#) (na stronie 1613). Więcej informacji o usłudze internetowej "Zdarzenia integracji" można znaleźć pod hasłem *Oracle Web Services On Demand Guide*.

- Szczegółowa procedura tworzenia kolejki zdarzeń integracji jest dostępna pod hasłem [Tworzenie kolejek zdarzeń integracji](#) (na stronie 1622).

- Szczegółowa procedura zarządzania kolejkami zdarzeń integracji jest dostępna pod hasłem [Zarządzanie ustawieniami zdarzeń integracji](#) (na stronie 1623).
- Szczegółowa procedura tworzenia reguł procesów Workflow wyzwalających zdarzenia integracji jest dostępna pod hasłem [Tworzenie reguł procesów Workflow](#) (zob. "[Tworzenie reguł procesu Workflow](#)" na stronie 1350).

Tworzenie kolejek zdarzeń integracji

Kiedy włączona jest obsługa zdarzenia integracji, aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia domyślną kolejkę zdarzeń integracji. Użytkownik może też utworzyć dodatkowe kolejki i określić, do których kolejek zapisywane są poszczególne zdarzenia integracji.

Przed rozpoczęciem. Administrowanie zdarzeniami integracji musi być skonfigurowane dla firmy, zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem [Zdarzenia integracji - informacje](#) (na stronie 1620). Jeśli administrowanie zdarzeniami integracji jest skonfigurowane, maksymalną dozwoloną liczbę zdarzeń integracji w kolejkach konfiguruje się jako część profilu firmy. Aby można było wykonać poniższą procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie dostępu do zdarzenia integracji".

Jak utworzyć kolejkę zdarzeń integracji

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" kliknąć łącze "Administrowanie zdarzeniami integracji".
- 3 Na stronie "Administrowanie zdarzeniami integracji" kliknąć łącze "Zarządzanie kolejkami zdarzeń integracji".
- 4 Na stronie "Zarządzanie kolejką zdarzeń integracji" nacisnąć przycisk "Nowa kolejka".
- 5 Na stronie "Ustawienia kolejki zdarzeń integracji" wypełnić poniższe pola i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pole	Komentarz
Nazwa kolejki	Wprowadzić nazwę kolejki. Pole wymagane.
Opis	Wprowadzić opis zastosowania kolejki.
Wyłączona	Upewnić się, że poniższe pole wyboru nie jest zaznaczone.

Pole	Komentarz
Rozmiar kolejki	Wprowadzić rozmiar kolejki. Rozmiar ten nie może przekraczać wielkości pokazanej w polu "Nieprzydzielona pojemność kolejki". Pole wymagane. W polu "Limit pliku zdarzeń integracji" wyświetlana jest łączna liczba zdarzeń, które firma może przechowywać we wszystkich kolejkach. Jeśli rozmiar istniejących kolejek jest równy tej liczbie, użytkownik nie może utworzyć nowej kolejki.
Adres e-mail do powiadamiania	Wprowadzić adres e-mail, jeśli ma być wysyłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem, kiedy kolejka osiągnie określony rozmiar.
Wyślij wiadomość e-mail z ostrzeżeniem, gdy liczba transakcji w kolejce osiągnie	Podać rozmiar, który może osiągnąć kolejka, zanim na adres e-mail podany w polu "Adres e-mail do powiadamiania" zostanie wysłana wiadomość e-mail z ostrzeżeniem.

Zarządzanie ustawieniami zdarzeń integracji

Można edytować ustawienia dla wszystkich kolejek zdarzeń integracji.

Przed rozpoczęciem. Dla firmy należy skonfigurować administrowanie zdarzeniami integracji, zgodnie z opisem pod hasłem [Zdarzenia integracji - informacje](#) (na stronie 1620). Jeśli skonfigurowano administrowanie zdarzeniami integracji, jako część profilu firmy zostanie określona maksymalna dozwolona liczba zdarzeń integracji w kolejce. Aby można było wykonać opisane tutaj procedury, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie dostępu do zdarzenia integracji".

Jak zarządzać ustawieniami zdarzeń integracji

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Narzędzia zarządzania danymi" kliknąć na łączu "Administrowanie zdarzeniami integracji".
- 3 Na stronie "Administrowanie zdarzeniami integracji" kliknąć na łączu "Zarządzanie kolejkami zdarzeń integracji".
- 4 Na stronie "Zarządzanie kolejkami zdarzeń integracji" kliknąć odnoszące się do kolejki łącze "Edytuj".
- 5 Na stronie "Ustawienia kolejek zdarzeń integracji" można wykonać następujące zadania:

Zadanie	Czynność

Zadanie	Czynność
Wyłączanie kolejki.	Aby wyłączyć wszystkie kolejki, łącznie z kolejką domyślną, wybrać opcję "Wyłączone".
Aktualizowanie rozmiaru kolejki.	<p>Wprowadzić wartość w polu "Rozmiar kolejki". Rozmiar ten nie może przekraczać wartości widocznej w polu "Nieprzydzielona pojemność kolejki".</p> <p>W polu "Limit plików zdarzeń integracji" widoczna jest łączna liczba zdarzeń, które firma może przechowywać dla wszystkich kolejek. Jeśli wielkość istniejących kolejek jest równa tej liczbie, wielkości kolejki nie można zwiększyć.</p>
Kasowanie transakcji z kolejki.	<p>Aby skasować wszystkie transakcje w kolejce, zaznaczyć pole wyboru "Naciśnięcie przycisku "Zapisz" spowoduje skasowanie wszystkich transakcji" i nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Aby skasować starsze transakcje, kliknąć na ikonie kalendarza i wybrać datę w polu "Naciśnięcie przycisku "Zapisz" spowoduje skasowanie wszystkich transakcji starszych niż", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".</p>
Konfigurowanie aplikacji Oracle CRM On Demand w celu wysyłania ostrzeżenia e-mailowego, gdy kolejka zostanie zapełniona lub osiągnie pewien rozmiar.	Wprowadzić adres e-mail i (opcjonalnie) określić limit rozmiaru kolejki powodujący wysłanie ostrzeżenia. Nacisnąć przycisk "Zapisz" w celu zapisania konfiguracji poczty e-mail.
Określić sposób rejestrowania w zdarzeniach integracji wartości pól daty i godziny (np. ModifiedDate, CreatedDate).	<p>Wybrać odpowiednią wartość w polu "Strefa czasowa":</p> <ul style="list-style-type: none"> Wybrać opcję "UTC", aby daty i godziny były rejestrowane w formacie Universal Time Code (UTC). Wybrać opcję "Strefa czasowa użytkownika", aby daty i godziny były rejestrowane zgodnie ze strefą czasową użytkownika aktualizującego rekord. Jest to wartość domyślna.
Określić, czy wartości listy wyboru mają być rejestrowane w zdarzeniach integracji w języku użytkownika czy jako wartości niezależne od języka (LIC).	<p>Wybrać odpowiednią wartość w polu "Format listy wyboru":</p> <ul style="list-style-type: none"> Wybrać opcję "Wartości niezależne od języka", aby wartości listy wyboru były rejestrowane jako wartości LIC. Wybrać opcję "Język użytkownika", aby wartości listy wyboru były rejestrowane w języku użytkownika. Jest to wartość domyślna. <p>Uwaga: Wartości LIC listy wyboru są zazwyczaj takie same jak wartości ENU.</p>

Zarządzanie zawartością

Firmy często chcą śledzić produkty, którymi interesują się klienci i które później nabywają. Aby pomóc pracownikom firmy w śledzeniu informacji o produktach, można skonfigurować katalog produktów. Wiąże się to z pogrupowaniem produktów w kategorie (w razie potrzeby) i skonfigurowaniem produktów w poszczególnych kategoriach. Produkty obejmują produkty cykliczne i jednorazowe, usługi oraz opcje szkolenia.

W poniższych podrozdziałach opisano, na czym polega użyteczność śledzenia produktów w Oracle CRM On Demand:

Możliwości

Przedstawiciel handlowy pracujący nad możliwością może utworzyć rekord możliwości w celu śledzenia szczegółów dotyczących przedmiotów zainteresowań klientów, a także potencjalnego przychodu z transakcji. Klient może być zainteresowany kilkoma produktami i może również rozważać nabycie umowy serwisowej. Przedstawiciel handlowy może przejść do sekcji "Produkty" rekordu możliwości w celu powiązania go z poszczególnymi rekordami produktów, które klient może kupić. W przypadku umowy serwisowej, rozliczanej np. co miesiąc, przedstawiciel handlowy może również rejestrować informacje o przychodach cyklicznych. W ten sposób rekord możliwości zapewnia pełne informacje o potencjalnej transakcji i pozwala firmie:

- śledzić produkty powiązane z poszczególnymi możliwościami;
- obliczać strumień przychodów generowane w czasie przez te produkty (cykliczne i niecykliczne).

Aktywa

Zarówno specjaliści od sprzedaży, jak i od usług chcą wiedzieć, które produkty i usługi firmy klient już nabył. W Oracle CRM On Demand można śledzić nabyte produkty, czyli aktywa, przez powiązanie rekordów produktów z rekordem podmiotu lub osoby kontaktowej klienta.

Prognozy

Prognoza to okresowy bieżący stan efektywności sprzedaży określany na podstawie pojedynczych rekordów możliwości lub produktów. Korzyść z powiązania produktów z rekordami możliwości, podmiotów lub osób kontaktowych polega na tym, że firma może ustalić, czy ma generować prognozy na podstawie przychodu z produktu i przychodu cyklicznego.

Jeśli firma opiera swoje prognozy na przychodzie z produktu, a nie przychodzie z możliwości, pracownicy mogą określać, które produkty powinny być używane do podsumowań prognoz.

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje dotyczące zarządzania zawartością, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Konfigurowanie kategorii produktów](#) (na stronie 1626)
- [Konfigurowanie produktów firmy](#) (na stronie 1627)
- [Konfigurowanie list cen dla PRM](#) (zob. "[Konfigurowanie cenników w przypadku PRM](#)" na stronie 1629)
- [Zarządzanie załącznikami w swojej firmie](#) (na stronie 1632)

- [Konfigurowanie skryptów ocen](#) (na stronie 1633)
- [Konfigurowanie folderów raportów](#) (na stronie 762)

Konfigurowanie kategorii produktów

Jeżeli lista produktów firmy jest długa, to dobrym rozwiązaniem jest podzielenie produktów na grupy logiczne, posiadające jednoznaczne dla całej firmy i zrozumiałe nazwy. Grupy takie zwane są kategoriami produktów. Kategorie pomagają w wyszukiwaniu produktu lub zestawu produktów, umożliwiając sortowanie listy w celu ich szybkiego odnalezienia. Kategorie produktów umożliwiają także pracownikom szybko zidentyfikować właściwy produkt do połączenia z możliwościami. Na przykład dla firmy działającej w branży wyposażenia biur można skonfigurować następujące kategorie: kopiarki, faksy, usługi i materiały eksploatacyjne.

Można utworzyć dowolną liczbę kategorii i podkategorii (kategorii podrzędnych), stosowną do potrzeb.

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było wykonać procedury opisane w tej części, rola bieżącego użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie zawartością".
- Jeśli kategorie produktów nie zostały zdefiniowane na poziomie firmy, należy określić kategorie i podkategorie przed skonfigurowaniem informacji w Oracle CRM On Demand. Podczas wprowadzania informacji należy zacząć od najważniejszych kategorii nadrzędnych, a następnie dodać kategorie podrzędne.

Jak skonfigurować kategorie produktów

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie zawartością" kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością".
- 3 Kliknąć na łączu "Kategorie produktów".
- 4 Na stronie "Lista kategorii produktów" należy wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Aby dodać kategorię, należy kliknąć na łączu "Nowa".
 - Aby uaktualnić informacje o kategorii, należy kliknąć na łączu "Edytuj" przy odpowiednim rekordzie.
UWAGA: Aby ograniczyć liczbę rekordów wyświetlanych na stronie (i ułatwić wyszukiwanie istniejących już kategorii), należy z paska tytułu wybrać rozwijane menu i zmienić wybór. Lista rozwijana zawiera dystrybuowane z aplikacją listy standardowe oraz listy utworzone przez użytkownika lub jego menedżerów.
 - Aby dodać kategorię podrzędną do już istniejącej kategorii, należy kliknąć na łączu w kolumnie "Nazwa kategorii", a następnie kliknąć na łączu "Nowa" w sekcji "Kategorie podrzędne".
- 5 Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edytowanie kategorii". Nazwa kategorii nie może być dłuższa niż 100 znaków.
- 6 Zapisać rekord.

Konfigurowanie produktów firmy

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było wykonać procedury opisane w tej części, rola bieżącego użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie zawartością".
- Jeżeli produkty są grupowane w kategoriach, należy skonfigurować kategorie przed zdefiniowaniem produktów.

Aby umożliwić pracownikom łączenie produktów z możliwościami, należy skonfigurować spis produktów. Podczas definiowania produktów należy zaznaczyć te produkty, które mają się znaleźć na liście produktów z możliwością zamawiania ich przez pracowników (w celu łączenia produktów z możliwościami).

Jak dodawać produkty?

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie zawartością" kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością".
- 3 W sekcji "Katalog produktów" kliknąć na łączu "Produkty".
- 4 Na stronie "Lista produktów" należy wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Aby dodać produkt, należy kliknąć na łączu "Nowy".
 - Aby uaktualnić informacje o produkcie, należy kliknąć na łączu "Edytuj" przy wymaganym rekordzie.

UWAGA:: Aby ograniczyć liczbę rekordów wyświetlanych na stronie (i ułatwić wyszukiwanie istniejących już produktów), należy wybrać rozwijane menu na pasku tytułu i zmienić wybór. Lista rozwijana zawiera dystrybuowane z aplikacją listy standardowe oraz utworzone przez kierowników w firmie użytkownika.

- 5 Uzupelnąć informacje na stronie "Edytowanie produktu" i zapisać rekord.

UWAGA: Aby udostępnić produkt pracownikom (w celu łączenia go z ich możliwościami), należy upewnić się, czy zaznaczone jest pole wyboru "Zamawialne".

WSKAZÓWKA: Produktów nie można usuwać. Można natomiast uczynić produkt nieaktywnym poprzez wyczyszczenie pola wyboru "Zamawialne". Spowoduje to usunięcie produktu z listy produktów, które mogą wybrać pracownicy.

W poniższej tabeli przedstawiono informacje o polach dotyczących produktów. Ze względu na to, że pola mogą być dodawane lub kasowane przez administratora firmy, a ich nazwy mogą być zmieniane, pola widoczne dla użytkownika mogą różnić się od przedstawionych w tabeli. Więcej informacji o polach produktu znajduje się pod hasłem [Pola produktu](#) (na stronie 532).

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Kategoria produktu	Dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasa	Grupy produktów, do których dany produkt należy. Właściwe dla

Pole	Opis
	aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Typ ceny	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkt nadrzędny	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Typ produktu	Dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Jeśli jest definiowany produkt motoryzacyjny, w polu "Typ produktu" należy wybrać wartość "Pojazd". W przypadku definiowania produktu typu "Przekazanie próbek" (gdzie w polu "Typ" ustawiono wartość "Próbka"), w polu "Typ produktu" należy wybrać wartość "Próbka" albo pozostawić je puste.
Klasa terapeutyczna	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nr katalogowy	Numer części produktu.
Zamawialne	Należy zaznaczyć to pole w celu udostępnienia produktu pracownikom. Jeśli nie zostanie zaznaczone pole wyboru "Zamawialne", produkt nie pojawi się na liście produktów.
Typ	Typ produktu. Możliwe wartości to "Produkt", "Usługa", "Szkolenia", "Rynek", "Konkurent", "Szczegół", "Próbka" i "Materiały promocyjne". W przypadku aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition należy wybrać następujące wartości typu: <ul style="list-style-type: none"> ■ Szczegół, jeśli pozycja to szczegół produktu ■ Próbka, jeśli pozycja to przekazanie próbek ■ Materiał promocyjny, jeśli pozycja to przekazane materiały promocyjne Wybór typów umożliwia zmianę filtra wyświetlania typów produktów (szczegółów produktów, próbek lub materiałów promocyjnych) widocznych dla przedstawiciela handlowego w listach wyboru "Przekazanie próbek", "Szczegóły produktu" i "Materiały promocyjne". UWAGA: Jeśli w polu "Typ" określono wartość "Próbka", w polu "Typ produktu" także należy wybrać wartość "Próbka" albo pozostawić je puste.
Podtyp	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Status produktu.
Wersja	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serializowane	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pole	Opis
Śledzenie numeru partii	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Podlega kontroli	Wskaźnik informujący o tym, że produkt podlega kontroli. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informacje dodatkowe	
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 255 znaków.

Konfigurowanie cenników w przypadku PRM

Właściciele marek mogą tworzyć, aktualizować i publikować cenniki swoich produktów, dzięki czemu ich partnerzy mogą z nich korzystać do tworzenia zleceń specjalnej kalkulacji cen. Administratorzy w firmach właścicieli marek mogą tworzyć różne cenniki i przypisywać je poszczególnym podmiotom lub organizacjom partnerskim. Do cennika można przydzielać wiele produktów i nadać im konkretną cenę

W przypadku zlecenia specjalnej kalkulacji cen cennik klienta określa sugerowaną cenę detaliczną producenta produktów, a cennik partnera właściciela określa koszt zakupu dla odsprzedawcy. Umieszczenie cen w cennikach usprawnia administrowanie i ułatwia procesy specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Dostęp do cenników jest zastrzeżony dla administratorów właściciela marki, którzy mają uprawnienie "Zarządzanie dostępem do zarządzania relacjami z partnerami".

Jak utworzyć cennik

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie zawartością" nacisnąć przycisk "Zarządzanie zawartością".
- 3 W sekcji "Katalog produktów" nacisnąć przycisk "Cenniki".
- 4 Na stronie "Cennik" należy wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Aby dodać cennik, należy nacisnąć przycisk "Nowy".
 - Aby uaktualnić informacje o cenniku, należy nacisnąć przycisk "Edytuj" przy odpowiednim rekordzie.

UWAGA: Aby ograniczyć liczbę rekordów wyświetlanych na stronie, należy nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu i zmienić wybór. Lista zawiera dystrybuowane z aplikacją Oracle CRM On Demand listy standardowe oraz listy utworzone przez użytkownika lub jego kierowników.

- 5 Na stronie edycji cennika wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano pola dotyczące cenników. Administrator firmy może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, więc pola widoczne na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Cennik - informacje kluczowe	
Nazwa cennika	Nazwa cennika.
Obowiązuje od	Data rozpoczęcia okresu obowiązywania danego cennika.
Obowiązuje do	Data zakończenia okresu obowiązywania danego cennika. Jeśli to pole pozostanie puste, cennik obowiązuje bez ograniczeń czasowych.
Typ	<p>Typ cennika. Poprawne wartości to "Koszt zakupu dla dystrybutora" i "Sugerowana cena detaliczna producenta".</p> <p>Koszt zakupu dla dystrybutora obejmuje koszty ponoszone przez partnerów lub odsprzedawców, kupujących produkty od właściciela zarejestrowanej nazwy handlowej.</p> <p>Sugerowana cena detaliczna producenta jest to cena produktu dotycząca sprzedaży dla klientów, zalecana przez właściciela marki.</p> <p>Nowe typy cenników można dodawać przy użyciu funkcji dostosowywania, nie wolno jednak przy tym zmieniać wartości podanych domyślnie. W przeciwnym przypadku odpowiadające im pola w zleceniach specjalnej kalkulacji cen nie zostaną wypełnione przy użyciu cenników.</p>
Status	Bieżący status cennika ("W toku" lub "Opublikowany"). Domyślną wartością dla wszystkich nowych cenników jest "W toku". Kiedy cennik ma być udostępniony użytkownikom, należy zmienić jego status na "Opublikowany".
Waluta	Typ waluty używanej przez cennik. Wszystkie ceny w cenniku są wyrażone w tej samej walucie zdefiniowanej podczas tworzenia cennika. Podczas zapisywania nowego rekordu cennika pole to staje się polem tylko do odczytu i dalsze zmiany rekordu są niedozwolone.
Informacje dodatkowe	
Utworzono	Imię i nazwisko osoby, która utworzyła cennik, oraz data i godzina utworzenia cennika.
Zmodyfikowano	Imię i nazwisko osoby, która jako ostatnia modyfikowała cennik, oraz data i godzina ostatniej modyfikacji cennika.
Opis	Dodatkowe informacje o cenniku. Limit 2000 znaków.

Publikowanie cenników

Po zaktualizowaniu cennika przez administratora można go opublikować dla użytkowników i używać podczas tworzenia zleceń specjalnej kalkulacji cen.

Jak opublikować cennik

- 1 Wybrać cennik do opublikowania z sekcji "Cenniki" obszaru administracyjnego "Zarządzanie zawartością". Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 39).
- 2 Na stronie "Szczegóły cennika" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji cennika z menu "Status" wybrać opcję "Opublikowany".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu na wartość "Opublikowany" podejmowaną są następujące działania:

- Cennik staje się dostępny do wyboru w aplecie wyboru cennika i może zostać powiązany z podmiotem lub organizacją partnerską.
- Jeśli cennik został powiązany z klientem lub partnerem w wyniku zlecenia specjalnej kalkulacji cen, to po utworzeniu każdego produktu specjalnej kalkulacji cen sugerowana cena detaliczna producenta i koszt zakupu dla partnera zostają wypełnione przy użyciu tego cennika.
- Po otrzymaniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen używane są cennik dla klienta końcowego (dla pierwszego z nich) i cennik dla partnera właściciela (dla drugiego). Wymagane jest też spełnienie następujących warunków:
 - Cennik powiązany z klientem końcowym jest cennikiem typu "Sugerowana cena detaliczna producenta", a cennik powiązany z partnerem właściciela jest cennikiem typu "Koszt zakupu dla dystrybutora".
 - Status tego cennika to "Opublikowany".
 - Produkt włączany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen istnieje w tym cenniku.
 - Data początkowa zlecenia specjalnej kalkulacji cen wypada w okresie między datami "Obowiązuje od" i "Obowiązuje do" danego cennika (i pozycji linii cennika).

Dodawanie pozycji linii cennika

Po utworzeniu cennika należy dodać do niego produkty. Każdy cennik może zawierać wiele produktów, ale jeden produkt może zostać umieszczony w cenniku tylko raz.

Jak dodać produkt do cennika

- 1 Na stronie "Lista cenników" kliknąć na nazwie cennika.
- 2 Na stronie "Szczegóły cennika" w sekcji "Pozycja linii cennika" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Edycja pozycji linii cennika" wprowadzić odpowiednie informacje.

Uwaga: stronę "Edycja pozycji linii cennika" można również otworzyć z poziomu strony "Edycja produktu".

W poniższej tabeli opisano pola dotyczące pozycji linii cenników. Administrator firmy może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, więc pola widziane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

Pole	Opis
Cennik - informacje kluczowe	
Lista cen	Nazwa cennika.
Produkt	Wybór produktu do pozycji linii cennika.
Obowiązuje od	Data rozpoczęcia okresu, podczas którego ważny jest wskazany cennik. Data ta musi wypadać w okresie między datami "Obowiązuje od" i "Obowiązuje do" dotyczącymi danego cennika.
Obowiązuje do	Data zakończenia okresu obowiązywania danego cennika. Jeśli to pole pozostanie puste, cennik obowiązuje bez ograniczeń czasowych.
Typ ceny	Określa typ ceny (np. standardowa, cykliczna itd.). Pole to jest dostępne do użycia w przyszłości. Bieżąca wartość domyślna to "Standardowa".
Cena katalogowa	Cena pozycji linii podczas wskazanego okresu obowiązywania.
Informacje dodatkowe	
Utworzono	Imię i nazwisko osoby, która utworzyła cennik, oraz data i godzina utworzenia cennika.
Zmodyfikowano	Imię i nazwisko osoby, która jako ostatnia modyfikowała cennik, oraz data i godzina ostatniej modyfikacji cennika.
Opis	Dodatkowe informacje o cenniku. Limit 2000 znaków.

Zarządzanie załącznikami w swojej firmie

Z sekcji "Zarządzanie zawartością" strony startowej "Administracja" można przejść do strony "Zarządzanie załącznikami", na której można przeglądać załączniki.

UWAGA: Na stronie "Zarządzanie załącznikami" wyświetlane są tylko załączniki powiązane z rekordami nadrzędnymi za pośrednictwem pozycji związanej z prekonfigurowanymi załącznikami. Na stronie "Zarządzanie załącznikami" nie są wyświetlane załączniki powiązane z rekordami nadrzędnymi za pośrednictwem typów rekordów załączników niestandardowych ani załączniki dodane do rekordów za pośrednictwem pól załączników. Lista typów rekordów obsługujących pozycję powiązaną z prekonfigurowanymi załącznikami znajduje się pod hasłem [Konfiguracja załączników — informacje](#) (zob. "[Konfiguracja załączników - informacje](#)" na stronie 1218).

Przeglądanie załączników pozwala określić:

- Które załączniki plikowe zajmują duże ilości miejsca składowania
- Które pliki zostały załączone więcej niż raz

Jeśli plik został załączony więcej niż jeden raz, warto rozważyć umieszczenie załącznika we współużytkowanym miejscu i zlecić użytkownikom zastąpienie załączników ścieżką do takiego pliku.

- Którym użytkownikom trzeba przypomnieć o problemach wynikających ze składowania dużych załączników?

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonywać procedury związane z zarządzaniem załącznikami, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie załącznikami".

Jak przejrzeć załączniki?

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Zarządzanie zawartością" kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością".
- 3 W sekcji "Zarządzanie załącznikami" kliknąć na łączu "Zarządzanie załącznikami".
- 4 Wykonać dowolne z następujących czynności:
 - Aby wyświetlić załącznik, z menu załącznika na poziomie rekordu wybrać opcję "Wyświetl". Zostanie otwarty plik lub nastąpi przejście pod adres URL.
 - Aby skasować załącznik, z menu załącznika na poziomie rekordu wybrać opcję "Kasuj". Skasowany plik lub adres URL jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.
 - Aby zastąpić plik lub adres URL innym, kliknąć na łączu "Zamień". Na stronie "Edycja" wprowadzić wymagane informacje, po czym zapisać rekord.

Pełne instrukcje są dostępne pod hasłem [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 97).

 - Aby ograniczyć wyświetlaną na liście liczbę rekordów załączników, rozwinąć menu i zmienić wybór.

Rozwijana lista zawiera standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją.

Konfigurowanie skryptów ocen

Aby pomóc użytkownikom w ujednoliceniu wykonywania procesów podczas kolekcjonowania danych i podejmowania decyzji, można skonfigurować skrypty ocen. Skrypty ocen mogą być wykorzystane do kwalifikowania namiarów, oceniania możliwości, przeprowadzania interakcji związanych z obsługą klienta, sprawdzania poziomu zadowolenia klienta itp. Odpowiedzi są oceniane, przypisana zostaje im waga, a następnie są porównywane z określonymi progami w celu ustalenia odpowiedniego wyniku lub sposobu działania.

Używając aplikacji Oracle CRM On Demand można skonfigurować skrypty ocen, które umożliwią firmie:

- Automatyzację kwalifikowania namiarów.
- Ocenianie możliwości (poprzez wymuszanie metodyki sprzedaży w firmie).
- Przeprowadzanie ankiet dotyczących poziomu zadowolenia klientów dla rekordów związanych z kontaktami i zleceniami obsługi.

- Używanie skryptów wywołujących dla rekordów związanych ze zleceniami obsługi.
- Przechwytywanie informacji o działaniu w ramach wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania.

Aby uzyskać więcej informacji na temat skryptów ocen i zobaczyć instrukcje krok po kroku opisujące tworzenie tych skryptów, można zapoznać się z następującymi tematami:

- [Skrypty oceny — informacje podstawowe](#) (zob. "[Skrypty oceny - informacje](#)" na stronie 1634)
- [Tworzenie skryptów ocen](#) (na stronie 1637)

Skrypty oceny - informacje

Skrypt oceny to seria pytań, które pomagają użytkownikowi zbierać dane o klientach. Skryptów oceny można używać do kwalifikowania namiarów, oceniania możliwości, kierowania interakcjami obsługi klienta, badania zadowolenia klientów, pobierania informacji o działaniach itp.

Można oceniać odpowiedzi klientów, przypisywać różne wagi do pytań i ustawiać progi na potrzeby podejmowania decyzji. Ponadto można odwzorowywać pola używane podczas oceny na rekord nadrzędny, a później uruchamiać raporty i analizy na podstawie tych pól.

Jak korzystać ze skryptów oceny?

Proces korzystania ze skryptu oceny jest następujący:

- 1 Użytkownik uruchamia skrypt oceny ze strony szczegółów rekordu. Lista odpowiednich skryptów oceny (określona przez konkretne wartości pól rekordu) jest wyświetlana na stronie szczegółów rekordu. W razie potrzeby użytkownik może również wyszukać inne skrypty oceny.
- 2 Posługując się pytaniami oceny, użytkownik zbiera podstawowe informacje o klientach, np. szczegóły dotyczące zakwalifikowania namiaru, i z list rozwijanych wybiera właściwe odpowiedzi na poszczególne pytania.
- 3 Na podstawie tych odpowiedzi jest automatycznie obliczany wynik, a rekord zostaje zaktualizowany. Na przykład namiar zostaje sklasyfikowany jako zakwalifikowany lub odrzucony.
- 4 Odpowiedzi na pytania są odwzorowywane na wartości pól w rekordzie, dzięki czemu są łatwo dostępne na potrzeby sprawozdawczości.
- 5 Kompletne oceny są przechowywane i można do nich uzyskiwać dostęp z sekcji rekordów powiązanych rekordu nadrzędnego.

Jakiego typu skrypt oceny należy utworzyć?

Można skonfigurować pięć różnych typów skryptów oceny. Każdy z nich jest odpowiedni dla określonego zadania. Skryptów oceny należy używać w następujący sposób:

- **Skrypt kontaktowy:** Ten typ służy do przeprowadzania wśród osób kontaktowych ankiet dotyczących zadowolenia klientów.

- **Kwalifikowanie namiaru:** Ten typ pomaga przedstawicielom handlowym w identyfikowaniu zakwalifikowanych namiarów. Użycie skryptu do tego zadania zmniejsza potrzeby dotyczące szkolenia oraz wymusza spójne kwalifikowanie namiarów.
- **Ocena możliwości:** Ten typ służy do osadzania metodyk sprzedaży i pomaga przedstawicielom handlowym w ocenie możliwości, tak by mogli dostosowywać swoje strategie sprzedaży podczas pracy nad realizacją transakcji.
- **Zlecenie obsługi - skrypt:** Ten typ pomaga przedstawicielom handlowym w ocenie zleceń obsługi; na przykład w ustalaniu priorytetu lub ścieżki eskalacji dla zlecenia. Użycie skryptu do tego zadania zmniejsza potrzeby dotyczące szkolenia oraz wymusza spójną obsługę klienta.
- **Zlecenie obsługi - ankieta:** Ten typ służy do administrowania ankietami dotyczącymi zadowolenia klientów (które są połączone z określonymi zdarzeniami serwisowymi).
- **Ocena działania:** Ten typ pozwala pobierać istotne informacje dotyczące wizyt u osób kontaktowych i podmiotów.

Każdy typ oceny jest powiązany z odpowiednim typem rekordu: "Osoba kontaktowa", "Namiar", "Możliwość", "Zlecenie obsługi", "Wizyta handlowa", "Umówione spotkanie" lub "Zadanie". W razie potrzeby można utworzyć wiele ocen każdego typu i przedstawiać użytkownikowi odpowiedni skrypt, oparty na kryteriach określonych dla rekordu.

Proces tworzenia skryptów oceny

Aby skonfigurować skrypt oceny, trzeba wykonać kilka zadań.

1 Dostosowanie filtrów skryptu oceny.

Filtry umożliwiają zdefiniowanie kryteriów używanych do określenia odpowiedniej oceny dla zadania na podstawie podanych wartości pól rekordu.

Na przykład dla skryptu oceny "Kwalifikowanie namiaru" można by skonfigurować następujące filtry:

- Poziom podmiotu = Złoto
- Segment = Duże
- Region = Zachód

Następnie, gdy użytkownik uruchomi skrypt oceny z poziomu rekordu namiaru z odpowiednimi wartościami, jest wyświetlany właściwy skrypt kwalifikowania namiaru.

W przypadku wszystkich typów skryptów oceny są używane te same cztery pola filtrujące, każde z określoną listą wyboru wartości. Aby dostosować filtry, należy:

- a Wprowadzić nazwy wyświetlane pól filtrujących i wartości list wyboru dla każdego typu rekordu, dla którego ma zostać utworzony skrypt oceny.

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie skryptów oceny](#) (zob. "[Tworzenie skryptów ocen](#)" na stronie 1637).

- b Dodać pola filtrujące do układów stron dla każdego typu rekordu, dla którego ma zostać utworzony skrypt oceny.

2 Utworzyć skrypt oceny:

- a Wprowadzić szczegóły skryptu.
- b Dodać do skryptu pytania (kryteria).
- c Dla każdego pytania dodać listę potencjalnych odpowiedzi.

Więcej informacji o tych krokach jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie skryptów oceny](#) (zob. "[Tworzenie skryptów ocen](#)" na stronie 1637).

3 Udzielić użytkownikom praw dostępu do skryptu:

- a W przypadku każdej roli użytkownika, która musi korzystać ze skryptu oceny, skonfigurować rolę użytkownika i profile dostępu:
 - **Tworzenie ocen.** Aby użytkownik mógł tworzyć skrypty oceny, trzeba udzielić jego roli użytkownika prawa dostępu do typu rekordu "Ocena", co oznacza, że ustawieniem poziomu dostępu dla domyślnego profilu dostępu i profilu dostępu właściciela w przypadku roli użytkownika musi być co najmniej "Odczyt/Edycja" dla typu rekordu "Ocena". Ponadto w ustawieniach dostępu do typu rekordu "Ocena" dla roli użytkownika muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".
 - **Wyświetlanie ocen.** Aby użytkownik mógł wyświetlać szczegóły oceny, trzeba udzielić jego roli użytkownika prawa dostępu do odczytu do typu rekordu "Ocena", co oznacza, że ustawieniem poziomu dostępu dla domyślnego profilu dostępu i profilu dostępu właściciela w przypadku roli użytkownika musi być co najmniej "Tylko odczyt" dla typu rekordu "Ocena". Ponadto w ustawieniach dostępu do typu rekordu "Ocena" dla roli użytkownika muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może czytać wszystkie rekordy".

Więcej informacji o konfigurowaniu ról użytkowników jest dostępnych pod hasłem [Dodawanie ról](#) (na stronie 1296). Więcej informacji o konfigurowaniu profili dostępu jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profili dostępu](#) (na stronie 1287).

- b W przypadku każdego typu rekordu (osób kontaktowych, namiarów, możliwości lub zleceń serwisowych), dla którego utworzono skrypty oceny, należy dodać odpowiednią sekcję skryptu oceny do informacji wyświetlanych na stronie szczegółów rekordu. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron jest dostępnych pod hasłem [Dostosowywanie statycznych układów stron](#) (zob. "[Dostosowywanie układów stron statycznych](#)" na stronie 1168).

Przykład skryptu oceny

Typowy skrypt konfigurowany przez administratora firmy to skrypt "Kwalifikowanie namiaru" służący do ustalania, czy namiar ma zostać zakwalifikowany, czy odrzucony.

W poniższej tabeli przedstawiono przykładowe wartości, których można użyć w takim skrypcie.

Pole skryptu	Przykładowa wartość
Typ	Kwalifikowanie namiaru
Wynik progowy	50
Wartość wyjściowa, jeśli osiągnięto próg	Zakwalifikowany
Wartość wyjściowa, jeśli nie osiągnięto progu	Zdyskwalifikowany

Pole skryptu	Przykładowa wartość
Pole, na które jest odwzorowywana wartość wyjściowa	Opis

OSTRZEŻENIE: Jeśli skrypt "Kwalifikowanie namiaru" próbuje ustawić dla pola "Status" namiaru wartość "Zakwalifikowany", nie będzie to możliwe, o ile w rekordzie namiaru nie będą wypełnione pola "Klasyfikacja" i "Sprzedawca". Jeśli te pola nie są wypełnione, pojawia się komunikat o błędzie i skrypt przyjmuje, że dla namiaru nie został osiągnięty próg. Następnie skrypt ustawia pole "Status" zgodnie z wynikami zdefiniowanymi dla skryptu na tę okoliczność.

W poniższej tabeli przedstawiono kilka przykładów kryteriów dla skryptu "Kwalifikowanie namiaru".

Kryteria	Waga
Jaki jest bieżący stan budżetu?	50
Co wpływa na terminowość dla tego projektu?	25
Kiedy należy podjąć decyzję?	25

W poniższej tabeli przedstawiono przykłady odpowiedzi i wyników dla pytania "Jaki jest bieżący stan budżetu?".

Odbierz	Wynik
Budżet zatwierdzony	100
Budżet odrzucony	0

Wynik dla każdego kryterium jest obliczany jako iloczyn wagi kryterium i wyniku odpowiedzi, gdzie waga jest wartością procentową. W tym przykładzie, gdyby użytkownik wybrał odpowiedź "Budżet zatwierdzony", wynik dla pytania zostałby obliczony w następujący sposób:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Łączny wynik dla skryptu jest sumą wyników wszystkich kryteriów. Jeśli końcowa wartość wyjściowa skryptu jest równa wartości progowej zdefiniowanej w skrypcie lub ją przekracza, w polu "Opis" na stronie szczegółów namiaru zostaje ustawiona wartość "Zakwalifikowany". W przeciwnym wypadku zostaje w tym polu ustawiona wartość "Zdyskwalifikowany".

Przy obliczaniu wyników oceny są stosowane następujące reguły:

- Wyniki dla pojedynczych pytań są zaokrąglane do najbliższej liczby dziesiętnej z dokładnością do jednego miejsca dziesiętnego.
- Łączny wynik oceny jest zaokrąglany do najbliższej liczby całkowitej.
- Reguły zaokrąglania są zgodne ze standardowymi regułami matematycznymi: wartość dziesiętna mniejsza niż 0,5 jest zaokrąglana w dół, a większa lub równa 0,5 — w górę.

Tworzenie skryptów ocen

Prezentujemy tu procedury dostosowywania filtrów skryptów ocen oraz tworzenia skryptu ocen.

Przed rozpoczęciem:

- Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Administrowanie ocenami".
- Jeśli trzeba, można dostosować wartości z listy wyboru oraz pola, które mają być używane jako część kryteriów oceny. Na przykład można dodać niestandardowe pola wyświetlające informacje zgromadzone podczas ankietowania klientów. Po skonfigurowaniu skryptu, można na te niestandardowe pola odwzorować odpowiedzi.

Należy pamiętać, że wszelkie nowe pola trzeba dodać do układu strony dla danego rekordu. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Dostosowywanie układów stron statycznych](#) (na stronie 1168).

UWAGA: Składowików skryptu oceny nie można przetłumaczyć bezpośrednio w Oracle CRM On Demand. Jeśli skrypt ma być używany w więcej niż jednym języku, trzeba utworzyć oddzielną wersję skryptu dla każdego z języków.

Do ustalenia, który skrypt jest odpowiedni do wyświetlenia użytkownikowi wykonującemu zadanie, można użyć filtrów skryptu oceny opartych na określonych kryteriach dla rekordu. W poniższej procedurze przedstawiono dostosowywanie filtrów skryptu oceny.

Jak dostosować filtry skryptu oceny (opcjonalne)

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W obszarze "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu "Ocena".
- 4 Kliknąć na łączu "Ocena - konfiguracja pól".
- 5 Kliknąć na łączu "Edytuj", po czym przeprowadzić edycję kolumny "Wyświetlana nazwa" dla poszczególnych filtrów 1, 2, 3 i 4.
- 6 Dla każdego z pól kliknąć na łączu "Edycja listy wyboru", po czym skonfigurować wartości listy wyboru.
WSKAZÓWKA: Domyślną wartość <Brak wartości> powinno się umieszczać na początku opcji dostępnych z listy wyboru, chyba że pracownicy powinni wybierać pewną określoną wartość.
- 7 Zapisać rekord.
- 8 Aby zmienić etykiety tych pól na stronach rekordów używanych przez pracowników, należy przejść do sekcji "Konfiguracja pól" i wybrać typy rekordów, z którymi są uruchamiane skrypty ocen: "Osoba kontaktowa - pola", "Namiar - pola" lub "Zlecenie obsługi - pola".
UWAGA: Te same wartości z listy wyboru, które są konfigurowane dla pól oceny, są wyświetlane w tych innych rekordach. Wyświetlaną nazwę tych pól można jednak dostosować dla każdego z typów rekordów.

Jak utworzyć skrypt oceny

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością".

- 3 Kliknąć na łączu "Skrypty oceny".
- 4 Na stronie "Lista ocen" nacisnąć przycisk "Nowa ocena".
- 5 Na stronie "Edycja oceny" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano pola zlecenia dotyczącego ocen. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich etykiety, tak że pola widziane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

Pole	Opis
Nazwa	Limit 50 znaków. Należy użyć opisowej nazwy wyjaśniającej przeznaczenie skryptu. Jeśli pracownicy firmy używają różnych języków, powinno się w nazwie skryptu zawrzeć kod języka.
Typ	Określa, z jakim typem rekordu jest połączony skrypt. Wartości domyślne to: "Osoba kontaktowa - skrypt", "Kwalifikowanie namiaru", "Ocena możliwości", "Zlecenie obsługi - skrypt", "Zlecenie obsługi - ankieta" i "Ocena działania".
Aktywny	Tylko aktywne skrypty są dostępne dla użytkowników.
Filtr 1, 2, 3 i 4.	Wyświetla etykietę konfigurowaną dla kategorii oceny.
Wynik progowy (1-100)	Służy do obliczania wyniku skryptu. Jeśli wynik skryptu jest równy wartości progowej lub od niej większy, to założenia są spełnione.
Pole, na które jest odwzorowywana wartość wyjściowa	Określa pole używane do wyświetlania wyniku w rekordzie nadrzędnym.
Wartość wyjściowa, jeśli osiągnięto próg	(Opcjonalne) Określa wartość do wyświetlenia, jeśli założenia są spełnione. Na przykład, jeśli namiar spełnia kryteria zakwalifikowania, w polu tym może być wyświetlana wartość <i>Zakwalifikowano</i> .
Wartość wyjściowa, jeśli nie osiągnięto progu	(Opcjonalne) Określa wartość do wyświetlenia, jeśli nie jest osiągnięta wartość progowa. Na przykład, jeśli namiar nie spełnia kryteriów zakwalifikowania, w polu tym może być wyświetlana wartość <i>Odrzucono</i> .
Pole, na które jest odwzorowywana wartość wyjściowa	(Opcjonalne) Określa pole używane do wyświetlania wyniku w rekordzie nadrzędnym po ukończeniu skryptu.
Usuń pole komentarzy	Zaznaczenie tego pola uniemożliwi dodawanie komentarzy po zakończeniu oceny. Jeśli pole nie jest zaznaczone, widoczne będzie okno, w którym po zakończeniu oceny można wpisać komentarz.

Pole	Opis
Kontrola odpowiedzi	Służy do określenia formantu, który posłuży do dodawania odpowiedzi na kryteria oceny. Dostępne opcje to "Menu rozwijane" i "Przycisk radiowy".

UWAGA: Skrypt oceny, aby był wyświetlany na stronie szczegółów rekordu, musi być aktywny i musi mieć zdefiniowane przynajmniej jedno kryterium.

- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 7 Na stronie szczegółów oceny, w sekcji "Kryteria" nacisnąć przycisk "Nowe" lub "Edytuj".
- 8 Na stronie "Kryteria" wprowadzić odpowiednie informacje.

Pola wypełniane dla kryteriów są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Kolejność	Określa kolejność pytań prezentowanych użytkownikowi przeprowadzającemu ocenę.
Nazwa kryterium	Krótką opisową nazwą podsumowującą pytanie. Limit 20 znaków.
Pytanie	Pytanie, na które odpowiada użytkownik. Limit 50 znaków.
Waga	Wartość procentowa z przedziału od 0 do 100 sygnalizująca wagę pytania. Suma wag wszystkich pytań musi być równa 100.
Odwzorowanie odpowiedzi na pole	Określa pole w nadrzędnym rekordzie, na które będzie odwzorowywana odpowiedź udzielona na pytanie z pola "Pytanie". Odwzorowywanie odpowiedzi na rekordy nadrzędne powoduje, że wartości te są dostępne podczas integracji, w raportach i na listach.

- 9 Na stronie szczegółów oceny klikać na nazwach poszczególnych kryteriów, po czym naciskać przyciski "Nowe" lub "Edytuj" w sekcji "Odpowiedzi".
- 10 Na każdej ze stron "Odpowiedzi" wprowadzić odpowiednie informacje.

Pole	Opis
Kolejność	Określa kolejność odpowiedzi prezentowanych użytkownikowi przeprowadzającemu ocenę.
Odbierz	Należy wpisać poprawną odpowiedź, którą użytkownik może wybrać dla pytania. Limit 30 znaków.
Wynik	Liczba punktów powiązanych z odpowiedzią. W celu ustalenia łącznego wyniku dla pary pytanie odpowiedź wynik dla wybranej odpowiedzi jest mnożony przez wagę powiązanego pytania.

- 11 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Każdą z ról użytkownika, która musi korzystać ze skryptów oceny, trzeba skonfigurować tak, aby miała dostęp do skryptów oceny. Więcej informacji o ustawieniach, wymaganych dla roli użytkownika, jest dostępnych pod hasłem [Skrypty oceny — informacje podstawowe](#) (zob. "[Skrypty oceny - informacje](#)" na stronie 1634).

WSKAZÓWKA: Należy się upewnić, że każda z ról ma przydzielony układ strony, w którym są uwzględniane nowe pola dodane dla oceny.

Zarządzanie naukami biologicznymi

W tym temacie zawarte są informacje dotyczące usuwania szablonów Smart Call i zarządzania nimi.

Więcej informacji dostępnych pod hasłem [Zarządzanie szablonami Smart Call](#) (na stronie 1641).

Zarządzanie szablonami Smart Call

Użytkownik może zarządzać szablonami Smart Call, jeśli jego rola użytkownika zawiera odpowiednie poziomy dostępu do typu rekordu szablonu Smart Call (dostęp o wartości "Domyślny" lub "Właściciel"). Na stronie "Zarządzanie szablonami Smart Call" można przeglądać, edytować i aktualizować szczegóły oraz pozycje linii powiązane z szablonem Smart. Po dokonaniu edycji skorygowany szablon można stosować zgodnie z wymaganiami i zapisać go jako szablon publiczny lub prywatny.

UWAGA: Nie można utworzyć duplikatu szablonu Smart Call. Każdy szablon Smart Call musi być unikatowy.

Jak zarządzać szablonami Smart Call

- 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie szablonami Smart Call".
- 3 Na stronie "Zarządzanie szablonami Smart Call":
 - Aby przejrzeć szablon Smart Call, kliknąć na łączu w kolumnie "Temat".
 - Aby skasować szablon Smart Call, kliknąć na łączu "Skasuj" w odpowiednim wierszu.
 - Aby edytować szczegóły szablonu Smart Call, nacisnąć przycisk "Edytuj" w odpowiednim wierszu.

Informacje o stronie "Wizyta — edycja" znajdują się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133).

 - Aby edytować pozycję linii szablonu Smart Call, kliknąć łącze w kolumnie "Temat", przejść do odpowiedniej sekcji na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły", a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj" obok odpowiedniej pozycji linii.
 - Aby skasować pozycję linii szablonu Smart Call, kliknąć łącze w kolumnie "Temat", przejść do odpowiedniej sekcji na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły", a następnie nacisnąć przycisk "Kasuj" obok odpowiedniej pozycji linii.

- Aby dodać nową pozycję linii do szablonu Smart Call, kliknąć łącze w kolumnie "Temat".

Więcej informacji na temat dodawania pozycji linii do szablonu Smart Call można znaleźć w poniższych zadaniach.

- Skorygowane szablony Smart Call można stosować w zwykły sposób i zapisywać jako szablony publiczne lub prywatne, zgodnie z opisem w poniższych zadaniach pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133):
 - Jak śledzić wizytę (wizytę handlową) u klienta?
 - Jak zapisać w formie szablonu informacje o wizycie?

4 Na stronie "Zarządzanie szablony Smart Call" nacisnąć przycisk "Menu".

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą przycisku "Menu" na stronie "Zarządzanie szablony Smart Call".

Aby...	Należy...
Przydzielić wsadowo rejestr	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Zarządzanie szablony Smart Call", po czym wybrać polecenie "Wsadowy przydział rejestrów". Wykonać czynności opisane pod hasłem Przydzielanie rekordów do rejestrów (na stronie 1327).
Uszczegółowić listę	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Zarządzanie szablony Smart Call", po czym wybrać polecenie "Uszczegółowianie listy". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (zob. " Tworzenie i uszczegóławianie list " na stronie 75).
Zapisać listę	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Zarządzanie szablony Smart Call", po czym wybrać polecenie "Zapisz listę".
Wyświetlić filtr listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Zarządzanie szablony Smart Call", po czym wybrać polecenie "Pokaż filtr listy". Wykonać czynności opisane pod hasłem Strona "Wyświetlanie listy" (zob. " Strona "Lista widoków" " na stronie 82).
Zarządzać listami	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Zarządzanie szablony Smart Call", po czym wybrać polecenie "Zarządzanie listami". Wykonać czynności właściwe dla danego zadania, opisane pod hasłem Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 81).
Utworzyć nowe listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Zarządzanie szablony Smart Call", po czym wybrać polecenie "Utwórz nową listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (zob. " Tworzenie i uszczegóławianie list " na stronie 75).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać szczegółowe informacje o produkcie z rekordem szablonu Smart Call.

Jak powiązać szczegółowe informacje o produkcie z rekordem szablonu Smart Call?

- 1 Na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły" przejść do sekcji "Szczegóły produktów", a następnie nacisnąć przycisk "Nowe".

UWAGA: Jeśli sekcja "Szczegóły produktów" nie jest widoczna na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły", kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Szczegóły produktów" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, ponieważ nie jest ona dostępna, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 Wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji szczegółów produktu.

Więcej informacji dotyczących pól na stronie "Szczegóły produktów" znajduje się w poniższych zadaniach pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133): Jak powiązać szczegółowe informacje o produkcie z rekordem wizyty?

- 3 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii szczegółów produktów do rekordu szablonu Smart Call.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem szablonu Smart Call.

Jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem szablonu Smart Call?

- 1 Na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły" przejść do sekcji "Przekazane próbki" i nacisnąć przycisk "Nowe".

UWAGA: Jeśli sekcja "Przekazane próbki" nie jest widoczna na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły", kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Przekazane próbki" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, ponieważ nie jest ona dostępna, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 Wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji przekazanych próbek.

Więcej informacji dotyczących pól znajdujących się na stronie "Przekazane próbki" znajduje się w poniższych zadaniach pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133): Jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty?

- 3 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii przekazanych próbek do rekordu szablonu Smart Call. Więcej informacji o przekazanych próbkach jest dostępnych pod hasłem [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 520).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać materiały promocyjne, materiały edukacyjne lub inne materiały marketingowe z rekordem szablonu Smart Call.

Jak powiązać materiały promocyjne, materiały edukacyjne lub inne materiały marketingowe z rekordem szablonu Smart Call?

- 1 Na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły" przejść do sekcji "Materiały promocyjne", a następnie nacisnąć przycisk "Nowe".

UWAGA: Jeśli sekcja "Materiały promocyjne" nie jest widoczna na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły", kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Materiały promocyjne" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Przekazane materiały promocyjne — edycja".

Więcej informacji dotyczących pól znajdujących się na stronie "Przekazane materiały promocyjne — edycja" znajduje się w poniższych zadaniach pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 133): Jak powiązać materiały promocyjne, materiały edukacyjne lub inne materiały marketingowe z rekordem wizyty?

- 3 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii materiałów promocyjnych do rekordu szablonu Smart Call.

W poniższej procedurze przedstawiono, w jaki sposób powiązać informacje o rejestrze z rekordem szablonu Smart Call.

Jak powiązać informacje o rejestrze z rekordem szablonu Smart Call?

- 1 Na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły" przejść do sekcji "Rejestry" i nacisnąć przycisk "Nowy".

UWAGA: Jeśli sekcja "Rejestry" nie jest widoczna na stronie "Szablon Smart Call — szczegóły", kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Rejestry" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Rejestry".

Więcej informacji na temat pól na stronie "Rejestry — edycja" znajduje się pod hasłem [Pola rejestru](#) (na stronie 1330).

- 3 Zapisać rekord.

Powtórzyć te kroki w razie potrzeby, aby dodać więcej pozycji linii rejestru do rekordu szablonu Smart Call.

Expression Builder

Aby uzyskać informacje dotyczące narzędzia Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) i korzystania z niego, proszę kliknąć na odpowiednim temacie:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Wyrażenia — informacje podstawowe](#) (zob. "[Wyrażenia - informacje](#)" na stronie 1648)
- [Expression Builder — typy danych](#) (na stronie 1651)
- [Expression Builder — operatory](#) (na stronie 1654)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

- [Expression Builder — przykłady](#) (na stronie 1713)

Expression Builder — informacje podstawowe

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) to narzędzie do implementacji reguł biznesowych z użyciem wyrażeń. Wyrażenie stanowi poprawna kombinacja operatorów, funkcji, pól i literałów, którą może zostać obliczona przez Oracle CRM On Demand.

Narzędzie Expression Builder jest używane w następujących obszarach Oracle CRM On Demand:

- Zaawansowane zarządzanie polami w następujących kontekstach:
 - Konfigurowanie właściwości sprawdzania poprawności pola
 - Określanie domyślnych wartości pól

Definiując mechanizmy sprawdzania poprawności pól i domyślne wartości pól, administrator firmy może tworzyć elastyczne wyrażenia obejmujące różnorodne reguły biznesowe. Więcej informacji o sprawdzaniu poprawności pól i o wartościach domyślnych jest dostępnych pod hasłem [Zarządzanie polami — informacje podstawowe](#) (zob. "[Zarządzanie polami - informacje](#)" na stronie 1141).

- Reguły procesów Workflow w następujących kontekstach:
 - Konfigurowanie warunków reguł procesów Workflow
 - Konfigurowanie czynności wysyłania wiadomości e-mail
 - Konfigurowanie czynności aktualizacji wartości

Korzystając ze stron związanych z procesami Workflow, administrator firmy może konfigurować reguły, które są obliczane, gdy rekord zostanie utworzony, zaktualizowany lub usunięty. Więcej informacji o regułach procesów Workflow jest dostępnych pod hasłem [Reguły procesów Workflow — informacje podstawowe](#) (zob. "[Reguły procesów Workflow - informacje](#)" na stronie 1340).

UWAGA: Expression Builder może sprawdzić składnię wyrażenia, lecz nie może ocenić ani zweryfikować wyrażenia pod kątem poprawności matematycznej, logicznej czy semantycznej.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Wyrażenia — informacje podstawowe](#) (zob. "[Wyrażenia - informacje](#)" na stronie 1648)
- [Expression Builder — typy danych](#) (na stronie 1651)
- [Expression Builder — operatory](#) (na stronie 1654)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)
- [Expression Builder — przykłady](#) (na stronie 1713)

Expression Builder — korzystanie

W Oracle CRM On Demand można korzystać z narzędzia Expression Builder, jeśli obok pola tekstowego widnieje ikona *fx*. Klikając na tej ikonie, otwiera się osobne okno narzędzia Expression Builder.

Jak skonstruować wyrażenie

- 1 Kliknąć na ikonie *fx*, aby otworzyć narzędzie Expression Builder.
- 2 W oknie narzędzia Expression Builder wybrać z list odpowiednie pola i funkcje albo wpisać je w edytorze wyrażień.

Pole wybrane z listy jest wklejane do edytora wyrażień. Na przykład, jeśli z listy "Możliwości" zostanie wybrana data zamknięcia (CloseDate), do edytora wyrażień zostanie wklejone pole [`<CloseDate>`].

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił nazwę pola, to będzie ona pokazywana na liście wyboru "Pola". Do edytora wyrażień będzie jednak wklejana oryginalna nazwa pola (tj. odpowiednia nazwa XML).

Nawiasy wokół nazwy pola sygnalizują, że wartość pola będzie obliczana i zwracana zgodnie z jego typem danych. Więcej informacji o wybieraniu pól i ich wartości zawiera poniższa tabela.

- 3 Przeprowadzić edycję wyrażenia, dodając odpowiednie operatory i literały.

UWAGA: Jeśli wyrażenie ma ustalić, czy pole z listy wyboru ma konkretną wartość, nie należy wpisywać jej w wyrażeniu. Na przykład nie powinno się wpisywać [`<AccountType>`] = "Klient". Zamiast tego należy wybrać pole z listy, po czym kliknąć na łączu "Pokaż akceptowalne wartości", dostępnym w narzędziu Expression Builder. Z pokazanych wartości można wówczas wybrać wartość, która ma zostać użyta w wyrażeniu. Wyrażenie ma postać podobną do następującej:

[`<AccountType>`]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")

- 4 (Opcjonalne) Kliknąć na łączu "Sprawdź składnię", po czym dokonać odpowiednich korekt.
- 5 Zapisać wyrażenie.

W poniższej tabeli zawarto opis narzędzia Expression Builder.

Element interfejsu	Opis
--------------------	------

Element interfejsu	Opis
Typ rekordu - pola	<p>Udostępnia, na podstawie typu rekordu, kontekstową listę wyboru pól dozwolonych w wyrażeniu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy niektórych pól, to lista wyboru "Pola" zawiera nowe nazwy pól.</p> <p>Należy pamiętać, że:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli jest tworzona reguła procesu Workflow (lub są tworzone czynności związane z regułą), to typem rekordu kontekstowego jest typ rekordu podany w definicji reguły procesu Workflow. Na przykład, jeśli jest tworzona treść wiadomości e-mail, która ma zostać wysłana w ramach czynności reguły procesu Workflow dotyczącej rekordu zlecenia SR, to typem rekordu w narzędziu Expression Builder jest "Zlecenie SR". ■ W przypadku zaawansowanego zarządzania polami typem rekordu kontekstowego jest typ rekordu nadrzędny dla pola, którym jest tworzone wyrażenie. Na przykład, jeśli jest definiowane sprawdzanie poprawności pola możliwości, typem rekordu w narzędziu Expression Builder jest "Możliwość".
Pokaż akceptowalne wartości	<p>Po wybraniu pola z listy wyboru "Pola", należy kliknąć na łączu "Pokaż akceptowalne wartości", aby wyświetlić wartości dozwolone dla tego pola.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli wybranym polem jest lista wyboru, po kliknięciu na łączu "Pokaż akceptowalne wartości" są wyświetlane wszystkie opcje skonfigurowane dla tej listy wyboru. <p>Jednorazowo można wybrać tylko jedną opcję. Wskutek wyboru opcji następuje zdefiniowanie funkcji Lookup używanej w wyrażeniu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli wybrane pole nie jest listą wyboru, po kliknięciu na łączu "Pokaż akceptowalne wartości" jest wyświetlane okno opisujące wartości dozwolone dla tego pola.
Funkcje	<p>Udostępnia rozwijaną listę funkcji specjalnych służących do modyfikowania, wyodrębniania lub przetwarzania danych określonych przez wyrażenie. Lista funkcji specjalnych jest dostępna pod hasłem Expression Builder — funkcje (na stronie 1659).</p>
Wyrażenie	<p>Wielowierszowe edytowalne pole tekstowe, w którym jest wyświetlane wyrażenie.</p> <p>Informacje o maksymalnej obsługiwanej długości wyrażenia są zawarte pod hasłem Wyrażenia — informacje podstawowe (zob. "Wyrażenia - informacje" na stronie 1648).</p> <p>Wybierane z list wyboru pola i funkcje pojawiają się w edytorze wyrażień. Wyrażenia można w nim wpisywać także bezpośrednio.</p> <p>Składnia wyrażenia zawsze wyświetla niezależnie od języka nazwy pól. (Nazwa niezależna od języka to nazwa, która nie ulega zmianie,</p>

Element interfejsu	Opis
	gdy zmienia się język użytkownika.) W przypadku pól niestandardowych, nazwy pól występują w wyrażeniu zaopatrzone w znaczniki integracji dołączone do nazw niezależnych od języka.
Przewodnik po składni	Wyświetlany jest temat "Expression Builder" z systemu pomocy bezpośredniej dla aplikacji Oracle CRM On Demand.
Przykładowe wyrażenia	Wyświetla temat "Expression Builder — przykłady" z systemu Pomocy bezpośredniej dla Oracle CRM On Demand.
Sprawdź składnię	Sprawdza składnię utworzonego wyrażenia.
Zapisz	Zapisuje wyrażenie.
Anuluj	Zamyka okno narzędzia Expression Builder, nie zapisując żadnych zmian.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Wyrażenia — informacje podstawowe](#) (zob. "Wyrażenia - informacje" na stronie 1648)
- [Expression Builder — typy danych](#) (na stronie 1651)
- [Expression Builder — operatory](#) (na stronie 1654)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)
- [Expression Builder — przykłady](#) (na stronie 1713)

Wyrażenia - informacje

Wyrażenie to poprawna kombinacja operatorów, funkcji, pól i literałów, która może zostać obliczona przez Oracle CRM On Demand. W tym temacie są zawarte informacje dotyczące długości wyrażenia, wyrażen warunkowych i wyrażen sprawdzających poprawność.

Długość wyrażenia

W przypadku treści wiadomości e-mail konfigurowanej za pomocą czynności "Wysyłanie wiadomości e-mail" reguły procesu Workflow maksymalna obsługiwana długość wyrażenia wynosi 2000 znaków, w tym spacje. W wiadomości e-mail można wstawić znak podziału wiersza, naciskając klawisz Enter. Znak podziału wiersza jest w polu tekstowym liczony jako dwa znaki.

We wszystkich pozostałych przypadkach, w których jest używany Expression Builder, maksymalna obsługiwana długość wyrażenia to 1024 znaki, w tym spacje.

Trzeba także zapewnić, aby łączna liczba znaków w polu, w którym jest zapisywane wyrażenie, nie przekraczała limitu tego pola. W następujących polach procesu Workflow zarówno przed nazwami funkcji i pól, jak i po nich są umieszczane trzy znaki procentu (%%%):

- Pola "Temat" i "Treść wiadomości" wiadomości e-mail konfigurowanej przez czynność "Wysyłanie wiadomości e-mail".
- Pola "Temat" i "Opis" zadania konfigurowanego poprzez czynność "Tworzenie zadania".

Znaki procentu sygnalizują, że funkcja lub nazwa pola ma zostać przekonwertowana na wartość tekstową. Każdy znak procentu jest w polu, w którym jest zapisywany wyrażenie, liczony jako jeden znak.

Wpisując bezpośrednio w polu nazwę funkcji lub nazwę pola, trzeba przed nazwą i po nazwie wpisać trzy znaki procentu. Jeśli do wstawienia nazwy funkcji lub nazwy pola jest używany Konstruktor wyrażeń, znaki procentu są dodawane automatycznie.

Na przykład, jeśli Expression Builder zostanie użyty do wstawienia następującego pola do treści wiadomości e-mail wynikającej z czynności procesu Workflow:

```
[<AccountName>]
```

to Konstruktor wyrażeń wstawi do treści tej wiadomości następujący tekst (łącznie 21 znaków):

```
%%%[<AccountName>]%%%
```

Długość literału

Podczas przekazywania literału znakowego lub liczbowego do funkcji w narzędziu Expression Builder literał nie może zawierać więcej niż 75 znaków ze spacjami. Jeśli długość literału przekracza 75 znaków, Expression Builder uznaje go za błąd składni. Podczas przekazywania ciągu znaków do funkcji przy użyciu odwołania do nazwy pola, limit 75 znaków nie dotyczy długości wartości w polu przekazywanym do literału.

Podczas tworzenia wyrażenia w celu ustawienia domyślnej wartości pola, limit 75 znaków dotyczy wszystkich literałów znakowych i liczbowych przekazywanych do dowolnej funkcji w wyrażeniu. Ponadto, liczba znaków w wyniku wyrażenia nie może przekraczać maksymalnej liczby znaków dozwolonej w polu.

Wyrażenia warunkowe

Wyrażenie warunkowe jest wyrażeniem, które po obliczeniu przez aplikację zawsze zwraca wartość logiczną, taką jak True lub False.

UWAGA: Yes, No, Y i N nie są wartościami logicznymi. Jeśli wartości True lub False zostaną określone jako wartości zwracane przez funkcje, takie jak **IIf** (na stronie 1668), to wartości True i False będą zwracane nie jako wartości logiczne, lecz jako wartości napisowe. Użycie niepoprawnych wartości logicznych w wyrażeniach warunkowych może być przyczyną nieprzewidzianego działania.

Wyrażenie musi być wyrażeniem warunkowym, jeśli zostanie użyte w którymkolwiek z następujących kontekstów:

- Określanie reguły sprawdzania poprawności pola.
- Określanie warunku w regule procesu Workflow.
- Jako pierwszy parametr funkcji **IIf** (na stronie 1668).

Wyrażenia sprawdzające poprawność

Wyrażenia sprawdzające poprawność są używane do zapewnienia poprawności danych wprowadzanych do pól.

Wyrażenie sprawdzające poprawność pola jest obliczane w chwili tworzenia rekordu oraz przy każdej aktualizacji pola przez użytkownika, z wyjątkiem następujących sytuacji:

- Podczas tworzenia rekordu pole jest pozostawiane puste. Funkcja sprawdzania poprawności pól nie wymaga wprowadzania wartości.
- W polu już istnieje niepoprawna wartość, która nie jest zmieniana podczas aktualizacji.

Jeśli wyrażenie sprawdzania poprawności nie zostanie obliczone lub jeśli da w wyniku wartość NULL, to nie zostanie wygenerowany żaden komunikat o błędzie. Komunikat o błędzie jest generowany tylko wtedy, gdy wyrażenie sprawdzania poprawności da wynik negatywny, tj. da w wyniku wartość FALSE.

Wyrażenie sprawdzające poprawność różni się od innych typów wyrażeń tym, że może się zaczynać operatorem warunkowym. Na przykład, jeśli wyrażenie sprawdza poprawność pola "Nazwa podmiotu", to może się zaczynać w następujący sposób:

```
= 'Szpital ACME'
```

Wyrażenie to, mimo że nie ma poprawnej postaci, przejdzie pozytywnie przez proces sprawdzania składni, ponieważ Oracle CRM On Demand, jeśli na początku wyrażenia nie znajdzie nazwy pola, wstawi nazwę weryfikowanego pola. Wyrażenie sprawdzające poprawność pola można również wprowadzić w formie:

```
[<AccountName>]= 'Szpital ACME'
```

gdzie [<AccountName>] jest weryfikowanym polem.

Jeśli wyrażenie wymaga, aby zostały wykonane obliczenia także dla innych pól innych niż weryfikowane, to standardową praktyką jest dokonywanie pierwszego porównania dla pola weryfikowanego.

Wyrażenia sprawdzające poprawność są używane tylko w polu "Sprawdzanie poprawności pola", na stronie zaawansowanego zarządzania polami w Oracle CRM On Demand.

Przykłady wyrażeń sprawdzających poprawność

Przykład 1. Proces biznesowy wymaga, aby data zamknięcia możliwości była późniejsza niż data utworzenia możliwości.

W celu implementacji tego procesu należy utworzyć wyrażenie sprawdzania poprawności pola "Data zamknięcia" (na stronie "Konfiguracja pól" dla możliwości) w następujący sposób:

```
> [<CreatedDate>]
```

Alternatywnie można użyć następującego przykładu (trzeba przy tym pamiętać, że weryfikowane pole "Data zamknięcia" musi być pierwszym polem w wyrażeniu):

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Informacje o tworzeniu i edytowaniu pól są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

Przykład 2. Proces biznesowy wymaga, aby przychód z możliwości był wartością niezerową, gdy prawdopodobieństwo możliwości jest równe lub większe niż 40%.

Z tej reguły biznesowej wynika, że zależność występuje w odniesieniu do obu pól; regułę tę można wyrazić w inny sposób:

Dla możliwości przychód nie może być równy zero, gdy prawdopodobieństwo jest równe lub większe niż 40. I odwrotnie: prawdopodobieństwo nie może być równe ani większe niż 40, jeśli przychód jest równy zero.

Wyrażenie sprawdzające poprawność pola jest obliczane w chwili tworzenia rekordu oraz przy każdej aktualizacji pola przez użytkownika. Ponieważ aktualizacja któregokolwiek z pól "Prawdopodobieństwo" i "Przychód" może mieć wpływ na oba pola, trzeba — w celu właściwej implementacji reguły biznesowej — wprowadzić reguły sprawdzania poprawności obu tych pól. (Informacje o tworzeniu i edytowaniu pól są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).)

Kroki prowadzące do implementacji tej przykładowej reguły są następujące:

- 1 Skonfigurować następującą regułę sprawdzania poprawności pola "Prawdopodobieństwo":
`< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)`
 Należy zwrócić uwagę, że nie jest tu używany znak procentu (%).
- 2 Dodać do pola "Prawdopodobieństwo" komunikat o błędzie wykrytym podczas sprawdzania poprawności, na przykład:
 Przychód musi być większy niż 0, jeśli prawdopodobieństwo jest równe lub większe niż 40%.
- 3 Skonfigurować dla pola "Przychód" następującą regułę sprawdzania poprawności:
`(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40`
- 4 Dodać do pola "Przychód" komunikat o błędzie wykrytym podczas sprawdzania poprawności, na przykład:
 Przychód musi być większy niż 0, jeśli prawdopodobieństwo jest równe lub większe niż 40%.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Expression Builder — typy danych

Przedstawiono tu typy danych używanych w Oracle CRM On Demand oraz sposób ich użycia w narzędziu Expression Builder.

Typy danych w Oracle CRM On Demand

W poniższej tabeli są wymienione typy danych zwracane, gdy w wyrażeniu zostanie użyte pole z Oracle CRM On Demand. Aby uzyskać wartość pola, należy użyć składni [`<FieldName>`].

Typ pola w Oracle CRM On Demand	Typ zwracany w wyrażeniach
Liczba całkowita	Liczba całkowita
Lista wyboru	Napis
Waluta	Waluta
ID	Napis
Tekst	Napis
Pole wyboru	Wartość logiczna Na przykład w miejscach, w których jest oczekiwany warunek, można użyć bezpośrednio składni [<code><Active></code>]. Można także użyć składni <code>FieldValue('<Active>') = 'Y'</code> .
Data	Data
Data i godzina	Data i godzina
Liczba	Liczba

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił nazwy niektórych pól, to lista wyboru "*Typ rekordu - pola*" zawiera nowe nazwy pól, lecz w składni wyrażen są pokazywane nazwy pierwotne. Dla pól niestandardowych są w składni wyrażen używane nazwy ze znacznikami integracji, które (nazwy) administrator firmy może zmieniać. Składnia jest następująca:

[`<CustomTag_ITAG>`] i `FieldValue('<CustomTag_ITAG>')`

Typy danych w działaniach arytmetycznych

Jeśli instrukcja odwołuje się do wartości więcej niż jednego pola i pola te mają różne typy danych, to kolejność typów danych może mieć wpływ na wynik obliczenia. Jeśli operator (inny niż operator "exponent", tj. wykładnik) zostanie zastosowany do dwóch argumentów o dwóch różnych typach wartości, to — zanim zostaną wykonane obliczenia — typ danych argumentu po prawej stronie operatora jest konwertowany na typ danych argumentu po lewej stronie operatora. Jeśli na przykład `CloseDate` to 09/02/2007, następujące wyrażenie:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

daje w wyniku 02/09/200730. Dlatego następujący warunek:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

jest pod względem składni poprawny, lecz jego znaczenie jest niewłaściwe. Poprawnie napisany warunek ma postać:

[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').

UWAGA: Jeśli zostanie użyty operator "exponent" (wykładnik), to typ danych argumentu po prawej stronie operatora nie jest konwertowany na typ danych argumentu po lewej stronie operatora.

W poniższej tabeli są przedstawione możliwe wyniki różnych operacji arytmetycznych z użyciem przykładowych wartości.

Pole	Typ danych	Przykładowa wartość
Quantity	Liczba całkowita	5
Item Price	Waluta	2.25

Obliczenie	Wynik	
	Wartość	Typ danych
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Waluta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Liczba całkowita
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) UWAGA: W przypadku pól Currency (waluta) nawiasy sygnalizują, że wartość jest ujemna.	Waluta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Liczba całkowita
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Waluta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Liczba całkowita
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Waluta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Waluta

Jeśli zostanie użyty operator "exponent" (wykładnik), to typ danych argumentu po prawej stronie operatora nie jest konwertowany na typ danych argumentu po lewej stronie operatora.

W tym przykładzie ("Quantity" jest polem całkowitoliczbowym zawierającym wartość 5, a "Item Price" jest polem walutowym zawierającym wartość 2.25) jeśli typ danych argumentu po prawej stronie operatora został przekonwertowany na typ danych argumentu po lewej stronie operatora, wartością wyrażenia Quantity ^ Item Price byłoby 25, a typem danych byłaby liczba całkowita. Poprawne wyniki są jednak przedstawione w poniższej tabeli.

Obliczenie	Wynik	
	Wartość	Typ danych
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Waluta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Waluta

W narzędziu Expression Builder jest również obsługiwany operator negacji (znak minus [-]). Na przykład:

Obliczenie	Wynik	
	Wartość	Typ danych
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Waluta

Jeśli liczba zostanie przekonwertowana na wartość napisową, to obliczenie nie będzie poprawnie działało. Na przykład:

Obliczenie	Wynik		Opis
	Wartość	Typ danych	
1234 + abcd	1234	Liczba	Napis "abcd" jest konwertowany na liczbę 0 i następnie jest dodawany do 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Napis	Liczba 1234 jest konwertowana na napis "1234" i jest dołączana do napisu "abcd".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Expression Builder — operatory

W tym temacie są opisane operatory, których można używać w narzędziu Expression Builder, oraz kolejność ich obliczania.

Operatory arytmetyczne

W poniższej tabeli jest opisane przeznaczenie poszczególnych operatorów arytmetycznych oraz są podane przykłady ich użycia.

Operator	Przeznaczenie	Przykład
+	Dodawanie	[<Record Number>] + 1
-	Odejmowanie	[<Record Number>] - 1
-	Negacja	[<Revenue>] < -100
*	Mnożenie	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dzielenie	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Wykładnik	[<Grid Height>] ^ 2

Operatory logiczne

W poniższej tabeli pokazano możliwe wyniki wynikające z użycia operatorów logicznych, dostępnych w narzędziu Expression Builder.

Operator logiczny	Pierwszy argument	Drugi argument	Wynik
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

Operator logiczny	Pierwszy argument	Drugi argument	Wynik
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Operatory porównania

W poniższej tabeli jest opisane przeznaczenie poszczególnych operatorów porównania oraz są podane przykłady ich użycia.

Operator	Przeznaczenie	Przykład
=	Sprawdza, czy pierwszy argument jest równy drugiemu.	[<Last Name>] = "Kowalski"
< >	Sprawdza, czy pierwszy argument nie jest równy drugiemu.	[<Role>] <> "Użytkownik końcowy"
>	Sprawdza, czy pierwszy argument jest większy niż drugi.	[<Revenue>] > 5000
<	Sprawdza, czy pierwszy argument jest mniejszy niż drugi.	[<Probability>] < .7
> =	Sprawdza, czy pierwszy argument jest większy niż drugi lub mu równy.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Sprawdza, czy pierwszy argument jest mniejszy niż	[<Probability>] <= .7

Operator	Przeznaczenie	Przykład
	drugi lub mu równy.	
LIKE	Sprawdza, czy wartość pierwszego argumentu jest zgodna z podanym napisem.	[<Last Name>] LIKE "Kowalski" WSKAZÓWKA: Z operatorem LIKE można używać wieloznaczników gwiazdka (*) i znak zapytania (?).
NOT LIKE	Sprawdza, czy wartość pierwszego argumentu nie jest zgodna z podanym napisem.	[<Last Name>] NOT LIKE "Kowalski" lub NOT ([<Last Name>] LIKE "Kowalski") UWAGA: Nawiasy występujące w drugim przykładzie są niezbędne. WSKAZÓWKA: Z operatorem NOT LIKE można używać wieloznaczników gwiazdka (*) i znak zapytania (?).
IS NULL	Sprawdza, czy argument ma wartość Null.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Sprawdza, czy argument nie ma wartości Null.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Wieloznaczniki

W poniższej tabeli opisano wieloznaczniki. Tych specjalnych znaków można używać z operatorami porównania LIKE i NOT LIKE.

Znak	Przeznaczenie	Przykład
*	Zero lub więcej znaków.	[<Last Name>] LIKE "Ko*" zwraca wszystkie rekordy, w których wartość w polu [<Last Name>] zaczyna się znakami <i>Ko</i> , jak dla nazwisk <i>Kowal</i> , <i>Kowalski</i> , <i>Kozłowski</i> itd. [<Last Name>] LIKE "*om*" zwraca wszystkie rekordy, które w polu [<Last Name>] zawierają znaki <i>om</i> , jak dla nazwisk <i>Tomaszewski</i> , <i>Romanow</i> , <i>Komorowski</i> itd.

?	Jeden znak.	<p>[<First Name>] NOT LIKE "Ew?" zwraca wszystkie rekordy, w których wartość w polu [<First Name>] składa się z trzech znaków i nie zaczyna się literami <i>Ew</i>. Zostaną zwrócone rekordy z imieniem <i>Jan</i>, <i>Ela</i> i <i>Ala</i>, lecz nie zostaną zwrócone rekordy z imieniem <i>Ewa</i>.</p> <p>NOT ([<First Name>] LIKE "?l?") zwraca wszystkie rekordy, w których wartość w polu [<First Name>] składa się z trzech znaków i środkowym znakiem nie jest litera <i>l</i>. Zostaną zwrócone rekordy z imieniem <i>Ewa</i> i <i>Jan</i>, , lecz nie zostaną zwrócone rekordy z imieniem <i>Ela</i> i <i>Ala</i>.</p>
---	-------------	--

Operator konkatencji

Operator + (plus) jest używany w wiadomościach e-mail do konkatencji wartości pól i tekstu.

Pierwszeństwo operatorów

Pierwszeństwo operatorów to inaczej kolejność, w jakiej Oracle CRM On Demand wykonuje obliczenia z użyciem różnych operatorów występujących w jednym wyrażeniu.

- Operatory o większym pierwszeństwie są uwzględniane przed operatorami o mniejszym pierwszeństwie.
- Operatory o jednakowym pierwszeństwie są uwzględniane kolejno od pierwszego do ostatniego (od lewej do prawej).
- Numery niższego poziomu sygnalizują większe pierwszeństwo.
- Użycie nawiasów wpływa na pierwszeństwo operatorów w wyrażeniu. Wyrażenia zawarte w nawiasach są obliczane przed wyrażeniami na zewnątrz nawiasów.

W poniższej tabeli są wymienione poziomy pierwszeństwa operatorów.

Poziom	Operator
1	()
2	- (negacja)
3	^ (potęgowanie)
4	* (mnożenie), / (dzielenie)
5	+ (dodawanie), - (odejmowanie), operator logiczny NOT
6	Operator logiczny AND
7	Operator logiczny OR
8	operatory porównania =, <>, >, <, >=, <=

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Expression Builder — funkcje

W poniższej tabeli są wymienione funkcje, których można używać w narzędziu Expression Builder. Aby wyświetlić więcej informacji o konkretnej funkcji, należy kliknąć na jej nazwie.

Funkcje logiczne	Funkcje daty i godziny	Funkcje napisowe	Funkcje dot. użytkownika	Funkcje dot. danych	Funkcje matematyczne
IfNull (na stronie 1668)	Czas trwania (na stronie 1661)	FieldValue (na stronie 1664)	Locale (na stronie 1688)	ExcludeChannel (na stronie 1662)	LN (na stronie 1687)
IIf (na stronie 1668)	JulianDay (na stronie 1681)	FindNoneOf (na stronie 1665)	LocaleListSeparator (na stronie 1689)	GetGroupId (na stronie 1666)	
	JulianMonth (na stronie 1682)	FindOneOf (na stronie 1666)	OrganizationName (na stronie 1693)	GetParentId (na stronie 1667)	
	JulianQtr (na stronie 1683)	InStr (na stronie 1670)	UserValue (na stronie 1702)	JoinFieldValue (na stronie 1671)	
	JulianWeek (na stronie 1684)	Left (na stronie 1685)		LookupName (na stronie 1689)	
	JulianYear (na stronie 1685)	Len (na stronie 1686)		LookupValue (na stronie 1690)	
	Timestamp (na stronie 1698)	Mid (na stronie 1691)		PRE (na stronie 1693)	
	Today (na stronie 1701)	Right (na stronie 1695)		RowIdToRowNum (na stronie 1696)	
	UtcConvert	ToChar (na		RowNum (na	

Funkcje logiczne	Funkcje daty i godziny	Funkcje napisowe	Funkcje dot. użytkownika	Funkcje dot. danych	Funkcje matematyczne
	(na stronie 1712)	stronie 1698)		stronie 1697)	

Istotna informacja dotycząca innych funkcji:

- Niektóre z funkcji wyświetlanych w narzędziu "Konstruktor wyrażeń" na rozwijanej liście pola "Funkcje" są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego. W tworzonych wyrażeniach nie należy używać następujących funkcji:
 - GetParentId
 - IsManagerPosition
 - Lookup
 - LookupMessage
 - LOVLanguage
 - PositionId
 - PositionName
- Zaleca się używanie funkcji [UserValue](#) (na stronie 1702) zamiast funkcji wymienionych w poniższej tabeli. Funkcje te wkrótce będą nieaktualne.

Funkcja	Zalecana alternatywa
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>')

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)

Czas trwania

Funkcja "Czas trwania" ("Duration", dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę, która wskazuje okres wyrażony w dniach lub częściach dnia wskazanych w argumencie "okres".

Składnia

Duration(okres)

Typ wyniku

Liczba

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
Okres	<p>Ciąg tekstowy w następującym formacie: <i>PnYnMnDTnHnM</i>: gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ P to wskaźnik okresu ■ <i>nY</i> określa liczbę lat w zakresie od 0 do 5 ■ <i>nM</i> określa liczbę miesięcy w zakresie od 0 do 12 ■ <i>nD</i> określa liczbę dni w zakresie od 0 do 200 ■ T służy do oddzielania specyfikacji daty i godziny ■ <i>nH</i> określa liczbę godzin w zakresie od 0 do 200 ■ <i>nM</i> określa liczbę minut w zakresie od 0 do 59

Należy pamiętać, że:

- Nie trzeba podawać znaku plus (+) w przypadku wartości dodatnich.
- Wartość ujemną czasu trwania można podać jako -Duration(okres).
- Nie można podać liczby sekund.

- Maksymalny czas trwania to "P5Y12M200DT200H59M", tj. 5 lat, 12 miesięcy, 200 dni, 200 godzin i 59 minut.
- Jeśli liczba lat, miesięcy, dni, godzin lub minut wynosi zero, można pominąć liczbę i odpowiadający jej desygnator.
- Jeśli liczby lat, miesięcy lub dni wynoszą zero, a składniki określające godzinę mają wartość niezerową, trzeba podać przynajmniej jeden składnik określający datę (liczbę i desygnator).
- Jeśli żaden ze składników godziny nie jest używany, nie można podawać desygatora T w argumencie "okres".
- Desygnator *P* musi być zawsze obecny w argumencie "okres".

Przykłady

Poniżej zamieszczono przykłady użycia funkcji Duration:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

ExcludeChannel

Funkcja ExcludeChannel (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca wartość FALSE, jeśli podana nazwa jest nazwą kanału, z którego przyszło zlecenie.

Składnia

```
ExcludeChannel(channel name)
```

Typ wyniku

Wartość logiczna

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
nazwa kanału	Nazwa wykluczanego kanału.

Poprawne ciągi znaków dla argumentu nazwa kanału są przedstawione w poniższej tabeli.

Nazwa kanału - ciąg znaków	Opis
Import	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje wykonywane za pośrednictwem funkcji importu i za pośrednictwem narzędzia Oracle Data Loader On Demand.
Online	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje wykonywane przez użytkownika za pośrednictwem okien przeglądarki.
Mass Update	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje wykonywane za pośrednictwem opcji Aktualizacja masowa na stronach "Lista".
Record Merge	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje wykonywane przez użytkownika za pośrednictwem łączenia rekordów.
Offline	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje z wersji Oracle Offline On Demand.
Web Services	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje z modułu usług internetowych.
Office	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje z wersji Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje z modułów Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Ten ciąg znaków kanału wyklucza aktualizacje z wersji Oracle PIM Sync On Demand.

Przykłady

Następujący przykład uniemożliwia uaktywnianie procesu przez zlecenie otrzymane z usługi internetowej:

```
ExcludeChannel("web services")
```

Poniższy przykład uniemożliwia uaktywnianie procesu przez zlecenie otrzymane z operacji importu lub narzędzia Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

FieldValue

Funkcja FieldValue (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca wartość pola przekonwertowaną do typu napisowego.

Składnia

```
FieldValue('<nazwa_pola>')
```

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
nazwa_pola	Poprawna nazwa XML albo dostosowany znacznik integracji odpowiadający wybranemu polu.

Przykłady

Następujący przykład:

```
Fieldvalue('<CreateDate>')
```

zwraca w formie napisu wartość pola "Data utworzenia".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

FindNoneOf

Funkcja FindNoneOf (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca pozycję w pierwszym argumencie (napis1), na której po raz pierwszy nie występuje żaden znak drugiego argumentu (napis2).

Składnia

FindNoneOf(napis1, napis2)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
napis1	Szukany napis, pole tekstowe lub wyrażenie napisowe.
napis2	Uzgadniany napis, pole tekstowe lub wyrażenie napisowe.

Przykłady

Następujący przykład zwraca wartość 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

FindOneOf

Funkcja FindOneOf (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca pozycję w pierwszym argumencie (napis1), na której po raz pierwszy występuje znak drugiego argumentu (napis2).

Składnia

FindOneOf(napis1, napis2)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
napis1	Szukany napis, pole tekstowe lub wyrażenie napisowe.
napis2	Uzgadniany napis, pole tekstowe lub wyrażenie napisowe.

Przykłady

Następujący przykład zwraca wartość 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

GetGroupId

Funkcja GetGroupId (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca grupę współużytkującą kalendarz w Oracle CRM On Demand.

Składnia

GetGroupId()

Typ wyniku

Napis

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

GetParentId

Funkcja GetParentId (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca identyfikator wiersza rekordu nadrzędnego.

Składnia

GetParentId()

Typ wyniku

Napis

Przykład

Jeśli osoba kontaktowa jest powiązana z podmiotem, którego ID wiersza jest równy 12-1A876B, to funkcja GetParentId zwraca następującą wartość:

12-1A876B

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

IfNull

Funkcja IfNull (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca wartość pierwszego przekazanego do niej argumentu. Jeśli dla pierwszego argumentu jest zwracana wartość NULL, zostaje zwrócona wartość drugiego argumentu.

Składnia

IfNull(wyr1, wyr2)

Typ wyniku

Typem wyniku funkcji IfNull jest typ jej pierwszego argumentu, nawet jeśli pierwszy argument ma wartość NULL. Zanim zostanie zwrócona wartość drugiego argumentu, jego typ jest konwertowany na typ pierwszego argumentu.

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
wyr1	Nazwa pola lub wyrażenie.
wyr2	Nazwa pola lub wyrażenie; wartość wyr2 jest zwracana jest wyr1 ma wartość NULL.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

IIf

Funkcja IIf (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca wartość jednego z dwóch argumentów na podstawie obliczenia wyrażenia warunkowego. IIf jest skrótem nazwy "Immediate If".

Składnia

IIf(wyr, wynik_jeśli_prawda, wynik_jeśli_fałsz)

Składnia alternatywna

Iif(wyr, wyr_jeśli_prawda, wyr_jeśli_fałsz)

Składnia mieszana

Iif(wyr, wynik_jeśli_prawda, wyr_jeśli_fałsz)

Iif(wyr, wyr_jeśli_prawda, wynik_jeśli_fałsz)

Typ wyniku

Typem wyniku funkcji Iif jest zawsze typ jej pierwszego argumentu. Jeśli pierwszy argument ma wartość FALSE, to — zanim zostanie zwrócona wartość drugiego argumentu — typ drugiego argumentu jest konwertowany na typ pierwszego argumentu.

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
wyr	Obliczane wyrażenie warunkowe
wynik_jeśli_prawda	Wartość, która jest zwracana, jeśli wynikiem wyrażenia warunkowego jest TRUE.
wynik_jeśli_fałsz	Wartość, która jest zwracana, jeśli wynikiem wyrażenia warunkowego jest FALSE.
wyr_jeśli_prawda	Wyrażenie, które jest obliczane, jeśli wynikiem wyrażenia warunkowego jest TRUE.
wyr_jeśli_fałsz	Wyrażenie, które jest obliczane, jeśli wynikiem wyrażenia warunkowego jest FALSE.

Przykłady

Poniższy przykład przedstawia składnię mieszaną funkcji Iif:

Proces biznesowy wymaga, aby pole "Region" na stronie szczegółów podmiotu było aktualizowane, gdy ulegnie zmianie pole "Billing State". Założenia są następujące:

Jeśli pole "Billing State" zostanie zmienione na OK lub TX, to pole "Region" ma zostać zaktualizowane na "Central". Jeśli pole "Billing State" zostanie zmienione na CA, to pole "Region" ma zostać zaktualizowane na "West". Dla wszystkich pozostałych stanów pole "Region" ma być aktualizowane na "East".

```
Iif([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
Iif([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

InStr

Funkcja InStr (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca pozycję w napisie, na której po raz pierwszy występuje inny napis.

Składnia

Instr(napis1, napis2, start, koniec)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
string1	Określa przeszukiwany napis. Wartością może być literał znakowy, nazwa pola lub wyrażenie zwracające wartość napisową.
string2	Określa szukany napis. Wartością może być literał znakowy, nazwa pola lub wyrażenie zwracające wartość napisową. UWAGA: W wyszukiwaniu ciągu znaków uwzględniana jest wielkość liter.
start	(Opcjonalne) Liczba całkowita określająca punkt startowy w napisie1.
end	(Opcjonalne) Liczba całkowita określająca punkt końcowy w napisie1.

Przykłady

Następujący przykład zwraca wartość 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Następujący przykład przedstawia użycie funkcji InStr w warunku reguły procesu Workflow, gdzie służy ona do sprawdzenia, czy dany ciąg znaków jest wyświetlany w polu rekordu. Jeśli żądany ciąg znaków znajduje się w polu, wykonywane są działania określone w regule procesu Workflow. W tym przykładzie, funkcja InStr sprawdza, czy pole rekordu "Temat" zawiera słowo *REVIEW*. Działanie określone w regule procesu Workflow zostanie wykonane, tylko jeśli w polu "Temat" znajduje się słowo *REVIEW* pisane wielkimi literami.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

JoinFieldValue

Do typu rekordu inny rekord może się odwoływać za pośrednictwem klucza obcego. *Pole złączenia* jest to pole z typu rekordu stanowiące klucz obcy, używany w celu odwołania się do pola w innym typie rekordu. Na przykład w większości rekordów pole OwnerId jest kluczem obcym odwołującym się do typu rekordu "User" (użytkownik). Pole "Owner" (właściciel) w wielu typach rekordów jest polem złączenia korzystającym z obcego klucza OwnerId w celu odwołania się do pola "Alias" w typie rekordu "User".

Jeśli dla funkcji JoinFieldValue (z Expression Builder) zostanie określony typ rekordu z odwołaniem (czyli typ rekordu, do którego występuje odwołanie) oraz powiązane pola klucza obcego, to funkcja zwróci wartość pola złączenia. Funkcja JoinFieldValue może także wyszukać inne pola w typie rekordu z odwołaniem, które nie są bezpośrednio połączone z obiektem odwołującym się; dzięki temu z powiązanych typów rekordów można wyszukiwać pola z różnych typów rekordów.

Składnia

JoinFieldValue (typ_rekordu_z_odwołaniem, klucz_obcy, nazwa_pola)

Typ wyniku

Napis.

Jeśli wystąpi błąd albo wartość żadanego pola jest pusta, zostanie zwrócony napis o zerowej długości.

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
typ_rekordu_z_odwołaniem	<p>Niezależna od języka nazwa typu rekordu, do którego występuje odwołanie. (<i>Nazwa niezależna od języka</i> to nazwa, która nie ulega zmianie, gdy zmienia się język użytkownika.)</p> <p>Argument musi być ujęty w identyfikatory napisu pola. Na przykład:</p> <p>'<Account>'</p> <p>Lista nazw typów rekordów, niezależnych od języka, jest zawarta w tabeli zamieszczonej w sekcji "Typy rekordów" tego tematu.</p>
klucz_obcy	<p>Litera lub wyrażenie zwracające poprawny identyfikator wiersza w typie rekordu, do którego występuje odwołanie (określane przez argument typ_rekordu_z_odwołaniem). Jeśli identyfikator wiersza będzie niepoprawny, funkcja zwróci napis o zerowej długości. Bezpośrednie odwołania do pól muszą być ujęte w identyfikatory pól. Na przykład:</p> <p>[<AccountId>]</p>
nazwa_pola	<p>Niezależna od języka nazwa pola w typie rekordu, do którego występuje odwołanie (określane przez argument typ_rekordu_z_odwołaniem). Jeśli podane pole nie istnieje w typie rekordu, do którego występuje odwołanie, to zostanie zwrócony błąd. Nazwa pola musi być ujęta w identyfikatory napisu pola. Na przykład:</p> <p>'<Type>'</p>

Przykłady

Przykład 1: Proces biznesowy wymaga reguły procesu Workflow wyszukującej nazwę nowego właściciela, gdy zostanie zmieniony właściciel rekordu. Przy zmianie właściciela rekordu, w rekordzie jest aktualizowane tylko pole klucza obcego OwnerId. W rezultacie następujący warunek z reguły procesu Workflow nie wyszuka nowego właściciela rekordu:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Zamiast niego można użyć następującego warunku w procesie Workflow, umożliwiającego wyszukanie nowego właściciela rekordu:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Przykład 2: Adres e-mail poprzedniego właściciela rekordu można uzyskać za pomocą następującego wyrażenia:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Przykład 3: Adres e-mail obecnego właściciela rekordu można uzyskać za pomocą następującego wyrażenia:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Przykład 4: Proces biznesowy wymaga wysłania, do osoby kontaktowej, wiadomości e-mail ze zleceniem SR. Zanim wiadomość zostanie wysłana, reguła procesu Workflow sprawdza, czy osoba kontaktowa wyraziła zgodę na otrzymywanie wiadomości e-mail. Reguła procesu Workflow (oparta na typie rekordu "Service Request") zawiera następujący warunek:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Przykład 5: Terytorium głównego podmiotu zlecenia SR można uzyskać za pomocą następującego wyrażenia:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Typy rekordów

W poniższej tabeli pokazano w kolumnie "Typ rekordu z odwołaniem" niezależne od języka nazwy typów rekordów, do których występuje odwołanie i które można wyszukiwać za pomocą funkcji JoinFieldValue. Kolumna "Klucz obcy" zawiera klucze obce, używane do wyszukiwania typu rekordu, do którego występuje odwołanie. Kolumna "Typ rekordu" zawiera typy rekordów używanych do konfigurowania takich reguł procesów Workflow, w których są eksponowane klucze obce.

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
Account	ParentAccountId	Account
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	Account Competitor
Account	CompetitorId	
Contact	PrimaryContactId	Account Contact
Account	AccountId	
Contact	ContactId	Account Contact Role
Contact	ContactId	
Account	AccountId	Account Note
Account	AccountId	Account Team
User	UserId	

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
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	
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

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
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	
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	

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
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	
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	

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
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	
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

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
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	
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	

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
User	ReferredById	
Product	ProductId	MedEd Event
User	OwnerId	
Account	AccountId	Opportunity
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	KeyContactId	
Contact	ConatactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	
Contact	PrimaryContactId	Opportunity Competitor
Opportunity	CompetitorId	
Contact	ContactId	Rola osoby kontaktowej dla możliwości
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	

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
User	OwnerId	Portfolio
Account	AccountId	
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
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	

Typ rekordu z odwołaniem	Klucz obcy	Typ rekordu
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	

Ponadto następujące pola kluczy obcych są wspólne dla wszystkich rekordów i odnoszą się do następujących typów rekordów "user":

- CreatedById
- ModifiedById

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

JulianDay

Funkcja JulianDay (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę dni, które upłynęły od godz. 12:00 (południe) czasu uniwersalnego, 1 stycznia roku 4713 p.n.e.

Składnia

JulianDay(data)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
data	Nazwa pola zwracającego dane typu "data". Aby została zwrócona wartość dla bieżącej daty, należy użyć następującej składni: JulianDay(Today())

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

JulianMonth

Funkcja JulianMonth (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę całkowitą równą:

$$JulianYear * 12 + bieżący_miesiąc$$

gdzie *JulianYear* jest rokiem zwracanym przez funkcję [JulianYear](#) (na stronie 1685), a *bieżący_miesiąc* jest liczbą całkowitą od 1 do 12, przy czym styczeń równa się 1.

Składnia

JulianMonth(data)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
data	Nazwa pola zwracającego dane typu "data". Aby została zwrócona wartość dla bieżącej daty, należy użyć następującej składni: JulianMonth(Today())

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

JulianQtr

Funkcja JulianQtr (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę całkowitą równą:

$$JulianYear * 4 + bieżący_kwartał$$

gdzie *JulianYear* jest rokiem zwracanym przez funkcję [JulianYear](#) (na stronie 1685), a *bieżący_kwartał* jest liczbą:

$$(bieżący_miesiąc - 1) / 3 + 1$$

zaokrągloną w dół do najbliższej liczby całkowitej.

Składnia

JulianQtr(data)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
data	Nazwa pola zwracającego dane typu "data". Aby została zwrócona wartość dla bieżącej daty, należy

Argument	Opis
	użyć następującej składni: JulianQtr(Today())

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

JulianWeek

Funkcja JulianWeek (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę całkowitą równą:

JulianDay / 7

zaokrągloną w dół do najbliższej liczby całkowitej, gdzie *JulianDay* jest dniem zwracanym przez funkcję [JulianDay](#) (na stronie 1681).

Składnia

JulianWeek(data)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
data	Nazwa pola zwracającego dane typu "data". Aby została zwrócona wartość dla bieżącej daty, należy użyć następującej składni: JulianWeek(Today())

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)

- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

JulianYear

Funkcja JulianYear (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę całkowitą równą:

bieżący_rok + 4713

Składnia

JulianYear(data)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
data	<p>Nazwa pola zwracającego dane typu "data".</p> <p>Aby została zwrócona wartość dla bieżącej daty, należy użyć następującej składni:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Left

Funkcja Left (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca określoną liczbę początkowych znaków napisu (z lewej strony).

Składnia

Left(napis, długość)

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
napis	Napis, z którego będą zwracane pierwsze znaki. Jeśli napis ma wartość Null, zostanie zwrócona wartość Null.
długość	Liczba całkowita określająca liczbę zwracanych znaków. Jeśli ten argument ma wartość 0 (zero), jest zwracany napis pusty. Jeśli wartość tego argumentu jest równa liczbie znaków w napisie lub od niej większa, jest zwracany cały napis.

Przykłady

Jeśli adresem bieżącego użytkownika jest jan.kowalski@oracle.com, to następujący przykład zwróci wartość jan:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 3)
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Len

Funkcja Len (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca liczbę znaków występujących w napisie.

Składnia

Len(napis)

Typ wyniku

Liczba całkowita

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
napis	Nazwa pola lub wyrażenie znakowe, dla którego są liczone znaki. Jeśli napis jest pusty, zostanie zwrócone 0 (zero); jeśli ma wartość Null, zostanie zwrócona wartość Null.

Przykłady

Następujący przykład zwraca wartość 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Następujący przykład zwraca wartość 19, o ile w polu jest zawarty poprawny znacznik czasu:

```
Len([<CreateDate>])
```

Następujący przykład zwraca wartość 19:

```
Len(Timestamp())
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

LN

Funkcja LN (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca logarytm naturalny z liczby przekazanej jako argument.

Składnia

LN(liczba)

Typ wyniku

Liczba

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
liczba	Liczba, dla której jest zwracany logarytm naturalny.

Przykłady

Następujący przykład:

LN(10)

zwraca wartość 2.30.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Locale

Funkcja UserValue (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca kod ustawień narodowych zalogowanego użytkownika, na przykład ENU.

Składnia

Locale()

Typ wyniku

Napis

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

LocaleListSeparator

Funkcja `LocaleListSeparator` (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca znak separatora pozycji list dla bieżących ustawień narodowych, na przykład przecinek (,).

Składnia

`LocaleListSeparator()`

Typ wyniku

Napis

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

LookupName

Funkcja `LookupName` (dostępna w narzędziu Expression Builder) wyszukuje wiersz z tabeli listy wartości (List of Values) spełniający wszystkie następujące warunki:

- Pole `TYPE` jest zgodne z argumentem `"typ"`.
- Pole `CODE` jest zgodne z argumentem `"kod_niezależny_od_języka"`.
- Pole `LANG_ID` jest zgodne z kodem obecnie aktywnego języka.

Funkcja zwraca nieprzetłumaczoną wartość (kod niezależny od języka) wyświetlanej wartości z podanej listy wartości

WSKAZÓWKA: Określając parametry funkcji `LookupName`, można kliknąć na łączy "Pokaż akceptowalne wartości" w celu wyświetlenia wartości akceptowanych dla pola wybranego z listy "Pola". (Jeśli polem jest lista wyboru, po kliknięciu na łączy "Pokaż akceptowalne wartości" są wyświetlane wszystkie opcje skonfigurowane dla tej listy wyboru. Jeśli pole nie jest listą wyboru, po kliknięciu na łączy "Pokaż akceptowalne wartości" jest wyświetlane okno opisujące wartości dozwolone dla tego pola.)

Składnia

`LookupName(typ, kod_niezależny_od_języka)`

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
typ	Typ szukanego wiersza.
kod_niezalezny_od_języka	Wyświetlana wartość.

Przykład

Jeśli CALIFORNIA jest wyświetlaną wartością, a CALIF jest kodem niezależnym od języka, to oba przykłady zwracają wartość CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

LookupValue

Funkcja LookupValue (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca określoną wartość z listy wyboru, przetłumaczoną na obecnie aktywny język.

Wartości z listy wyboru są przechowywane w tabeli listy wartości (List of Values). Funkcja LookupValue zwraca wartość z kolumny VAL dla wiersza, który spełnia wszystkie następujące warunki:

- Kolumna TYPE jest zgodna z argumentem "typ".
- Kolumna CODE jest zgodna z argumentem "kod_niezalezny_od_języka".
- Kolumna LANG_ID jest zgodna z kodem obecnie aktywnego języka.

Funkcja LookupValue umożliwia systemowi Oracle CRM On Demand obliczanie wyrażeń obejmujących wartości z list wyboru, jednakowe dla różnych ustawień narodowych. Na przykład wartość *White* dla ustawień angielskich jest traktowana w ten sam sposób, jak wartość *Biały* dla ustawień polskich.

WSKAZÓWK: Określając parametry funkcji LookupValue, można kliknąć na łączu "Pokaż akceptowalne wartości" w celu wyświetlenia wartości akceptowanych dla pola wybranego z listy "Pola". (Jeśli polem jest lista wyboru, po kliknięciu na łączu "Pokaż akceptowalne wartości" są wyświetlane wszystkie opcje skonfigurowane dla tej listy wyboru. Jeśli pole nie jest listą wyboru, po kliknięciu na łączu "Pokaż akceptowalne wartości" jest wyświetlane okno opisujące wartości dozwolone dla tego pola.)

UWAGA: Pole "Etap sprzedaży" w rekordach możliwości nie jest rzeczywistym polem listy wyboru. Funkcja LookupValue nie działa z tym polem.

Składnia

LookupValue (typ, kod_niezależny_od_języka)

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
typ	Typ szukanego wiersza.
kod_niezależny_od_języka	Nieprzetłumaczona wartość z listy wartości

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Mid

Funkcja Mid (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca określoną liczbę znaków napisu.

WSKAZÓWKA: Do ustalenia liczby znaków napisu można użyć funkcji [Len](#) (na stronie 1686).

Składnia

Mid(napis, początek, długość)

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
napis	Nazwa pola lub wyrażenie napisowe, z którego będą zwracane znaki. Jeśli napis ma wartość Null, zostanie zwrócony napis pusty.
początek	Nazwa pola lub wyrażenie określające pozycję (wyrażoną znakami) w napisie, od której zaczyna się liczenie długości. Jeśli wartość argumentu "początek" będzie większa niż liczba znaków napisu, funkcja Mid zwróci napis pusty.
długość	Opcjonalne. Nazwa pola lub wyrażenie określające liczbę zwracanych znaków. Jeśli ten argument nie zostanie użyty lub jeśli podana długość jest większa niż możliwa do zwrócenia liczba znaków, to zostaną zwrócone wszystkie znaki występujące od pozycji "początek" do końca napisu.

Przykłady

Następujący przykład zwraca siedem znaków (tekst "wyrażeń"), zaczynając od trzynastego znaku napisu:

```
Mid("Konstruktor wyrażeń jest narzędziem łatwym w użyciu", 13, 7)
```

Następujące przykłady zwracają siedem znaków, zaczynając od trzynastego znaku, z pola tekstowego zawierającego tekst: *Konstruktor wyrażeń jest narzędziem łatwym w użyciu*

```
Mid('<TextFieldName>',13, 7)
```

lub

```
Mid([<TextFieldName>],13, 7)
```

Następujący przykład wyodrębnia nazwę domeny z adresu e-mail:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@") + 1,  
Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

OrganizationName

Funkcja UserValue (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca nazwę organizacji zalogowanego użytkownika.

Składnia

OrganizationName()

Typ wyniku

Napis

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

PRE

Funkcja PRE (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca poprzednią wartość podanego pola, jeśli to pole zostało zmodyfikowane, lecz wartość jeszcze nie została zaktualizowana w bazie danych.

UWAGA: Nie zaleca się używania funkcji PRE z regułami procesu Workflow zawierającymi czynność oczekiwania, ponieważ wpływa ona na sposób działania funkcji PRE. Wykonywanie kolejnych czynności występujących po czynności oczekiwania jest wstrzymywane do zakończenia okresu oczekiwania. Pozostałe czynności są wykonywane w innej operacji wsadowej niż w momencie wyzwolenia reguły, w związku z czym wartości, jakie miały pola rekordu przed czynnością wyzwalającą regułę procesu Workflow, nie są zachowywane. Poprzednie i bieżące wartości pól są więc zawsze uznawane za identyczne.

Składnia

PRE('<fieldname>')

Typ wyniku

Ciąg znaków

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
fieldname	Nazwa pola, które zostało zmodyfikowane.

Użycie funkcji PRE podlega następującym zasadom:

- W wyrażeniach warunkowych, takich jak warunki procesu Workflow czy instrukcje zatwierdzania, używając funkcji PRE do zwracania poprzedniej wartości z pola, należy pamiętać, że początkową wartością pola może być "Null" (puste pole). W takim przypadku wszelkie porównanie z wartością inną niż "Null" doprowadzi do nieprzewidywalnego działania. Aby zapewnić prawidłową ocenę wyrażen warunkowych w takich wypadkach, należy użyć funkcji PRE razem z funkcją IfNull, jak to zostało pokazane w tym przykładzie:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

W tym przykładzie wyrażenie *Invalid* służy do zastąpienia wartości "Null". Użytkownik może w tym celu użyć dowolnego wyrażenia, pod warunkiem, że wyrażenie to nie istnieje jako wartość w sprawdzanym polu.

- Jeśli funkcja PRE zostanie użyta w regule procesu Workflow lub w działaniu wywoływanym po działaniu "Czekaj", nie zwraca wtedy poprzedniej wartości pola. Mogą jednak istnieć procesy biznesowe wymagające takich porównań. Należy wtedy użyć reguły procesu Workflow ze zdarzeniem wyzwalającym "Przed zapisaniem zmod. rekordu" w celu zapisania poprzedniej wartości pola typu rekordu. Następnie, zapisaną wartość można wykorzystać do wymaganych porównań w regułach procesu Workflow, zawierających działanie "Czekaj".

Podczas tworzenia reguły procesu Workflow zapisującej poprzednią wartość pola w nieużyтым polu typu rekordu należy pamiętać, że wcześniejszą wartością pierwotnego pola mogło być "Null" (puste pole). Z tego powodu konieczne jest użycie wyrażenia, takiego jak przedstawione poniżej, w celu zapisania domyślnej wartości w przypadku wystąpienia wartości "Null":

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

W tym przykładzie wyrażenie *Invalid* jest wartością domyślną, która służy do zastąpienia wartości "Null". Użytkownik może w tym celu użyć dowolnego wyrażenia, pod warunkiem, że wyrażenie to nie istnieje jako wartość w sprawdzanym polu.

Przykład tworzenia reguły procesu Workflow wysyłającej wiadomość e-mail do poprzedniego właściciela rekordu podmiotu

Poniższy przykład przedstawia sposób utworzenia reguły procesu Workflow, wysyłającej wiadomość e-mail do poprzedniego właściciela rekordu podmiotu w przypadku zmiany właściciela rekordu.

Jak utworzyć regułę procesu Workflow wysyłającą wiadomość e-mail do poprzedniego właściciela rekordu podmiotu

- 1 Utworzyć regułę procesu Workflow dla typu rekordu "Podmiot" ze zdarzeniem wyzwalającym "Podczas zap. zmodyf. rekordu".
- 2 Zapisać regułę procesu Workflow.
- 3 W regule procesu Workflow utworzyć działanie "Dodaj wiadomość e-mail".

- 4 W czynności procesu Workflow wykonać co następuje:
 - a W polu "Do" wybrać opcję "Konkretny adres e-mail".
 - b W polu tekstowym wyrażenia "Do" dodać następujące wyrażenie:
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
 - c Dodać żądany tekst w temacie i treści wiadomości e-mail.
 - d Zapisać czynność procesu Workflow.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Right

Funkcja Right (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca określoną liczbę końcowych znaków napisu (z prawej strony).

Składnia

Right(napis, długość)

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
napis	Napis, z którego będą zwracane ostatnie znaki. Jeśli napis ma wartość Null, zostanie zwrócona wartość Null.
długość	Liczba całkowita określająca liczbę zwracanych znaków. Jeśli ten argument ma wartość 0 (zero), jest zwracany napis pusty. Jeśli wartość tego argumentu jest równa liczbie znaków w napisie lub od niej większa, jest

Argument	Opis
	zwracany cały napis.

Przykłady

Jeśli adresem bieżącego użytkownika jest jan.kowalski@oracle.com, to następujący przykład zwróci wartość oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

RowIdToRowNum

Funkcja RowIdToRowNum (dostępna w narzędziu Expression Builder) konwertuje alfanumeryczny identyfikator wiersza na postać liczbową.

UWAGA: Identyfikatory wierszy (RowID) są generowane przez Oracle CRM On Demand przy użyciu zastrzeżonego algorytmu i zapewniają pełną spójność referencyjną w obrębie całej bazy danych Oracle CRM On Demand. Algorytm korzysta z kodowania Base-36, pozycyjnego systemu liczbowego o podstawie 36. Wskutek przyjęcia podstawy równej 36 cyfry mogą być reprezentowane przez cyfry 0-9 i litery A-Z. W ten sposób uzyskuje się zoptymalizowany alfanumeryczny system liczbowy oparty na znakach ASCII, w którym nie jest uwzględniana wielkość liter.

Składnia

RowIdToRowNum('row_id')

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
row_id	Literał napisowy, nazwa pola lub wyrażenie zwracające ID wiersza.

Przykłady

Następujący przykład:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L')
```

zwraca wartość 38-8021253.

Następujący przykład:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

zwraca wartość 38-57119344.

Jeśli pole <AccountID> zawiera wartość 12-Y09KG, to:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

zwraca wartość 38-57119344.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

RowNum

Funkcja RowNum (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca pozycję rekordu w aktywnym zbiorze rekordów.

Składnia

```
RowNum()
```

Typ wyniku

Liczba całkowita

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Timestamp

Funkcja Timestamp (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca ustawioną na serwerze datę i godzinę przekonwertowaną do ustawień strefy czasowej bieżącego użytkownika. Na przykład, jeśli strefa czasowa bieżącego użytkownika jest ustawiona na czas letni - wschodni (EDT) -0400 UTC, to funkcja Timestamp konwertuje ustawioną na serwerze godzinę na EDT. Funkcja Timestamp wykonuje konwersję UTC (Universal Time Code).

UWAGA: Operacje arytmetyczne (na przykład dodawanie lub odejmowanie) z użyciem funkcji Timestamp() nie są obsługiwane.

Składnia

Timestamp()

Typ wyniku

Data i godzina

Przykłady

Następujący przykład zwraca bieżącą datę i godzinę w formacie miesiąc/dzień/rok godz24:minuty:sekundy:

```
Timestamp()
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

ToChar

Funkcja ToChar (dostępna w narzędziu Expression Builder) konwertuje datę lub wyrażenie liczbowe na sformatowany napis.

Składnia

ToChar(wyrażenie, format)

OSTRZEŻENIE: W wystąpieniu funkcji ToChar nie należy równocześnie używać formatów daty i formatów liczbowych. Może to spowodować wygenerowanie niepoprawnych wyników.

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
wyrażenie	Wyrażenie lub pole zwracające datę, datę i godzinę lub wartość liczbową.
format	Napis reprezentujący format daty lub liczby.

Używane w funkcji formaty daty są przedstawione w poniższej tabeli.

Kod formatu	Opis
DD	Dwucyfrowy dzień miesiąca (01-31).
DDDD dddd	Nazwa dnia.
MM	Dwucyfrowy numer miesiąca (01-12, gdzie 01 to styczeń). Należy użyć zapisu <i>MM</i> (wielkich liter), ponieważ zapis <i>mm</i> (małe litery) oznacza minuty.
MMMM mmmm	Nazwa miesiąca. W przypadku posługiwania się małymi literami należy użyć zapisu "mmmm" (cztery małe litery "m"), ponieważ zapis "mm" (dwie małe litery "m") oznacza minuty.
Y	Ostatnia cyfra roku.
YY	Dwie ostatnie cyfry roku.
YYYY	Rok zapisany za pomocą czterech cyfr.
hh12	Godzina w formacie 12-godzinnym.
hh24	Godzina w formacie 24-godzinnym.

Kod formatu	Opis
hh	Godzina. W celu dokładnego ustawienia czasu można użyć zapisu "AM" (rano) lub "PM" (po południu), np.: hh:mm:ss PM Niezastosowanie zapisu "AM" lub "PM" spowoduje, że domyślnie użyty zostanie 24-godzinny format czasu.
mm	Minuty. W przypadku posługiwania się małymi literami zapis "mm" (dwie małe litery "m") zawsze oznacza minuty i nie można go użyć do określania dnia miesiąca w formacie dwucyfrowym.
ss	Sekundy.

Używane w funkcji formaty liczb są przedstawione w poniższej tabeli.

Kod formatu	Przykład	Opis
#	####	Zwraca wartość z określoną liczbą cyfr i z początkowym znakiem minus, jeśli wartość ujemna.
0	####.00	Zwraca początkowe zera. Zwraca końcowe zera.
\$	\$####.00	Zwraca wartość z początkowym znakiem dolara.
,	#,###	Zwraca przecinek na podanej pozycji. Przecinek nie może występować z prawej strony kropki dziesiętnej. Model formatu nie może się zaczynać przecinkiem.
.	###.##	Zwraca kropkę dziesiętną na podanej pozycji. W parametrze formatu jest dozwolona tylko jedna kropka dziesiętna. Jeśli liczba cyfr podanych po kropce dziesiętnej jest mniejsza niż liczba cyfr dostępnych po kropce dziesiętnej, to wartość dziesiętna zostaje zaokrąglona.

Przykłady zastosowania formatów liczbowych

Następujący przykład zwraca wartość 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

Następujący przykład zwraca wartość 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Następujący przykład zwraca wartość 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

Następujący przykład zwraca wartość -10.24:


```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

Przykłady zastosowania formatów daty

Następujący przykład konwertuje do formatu DD/MM/YYYY wartość zwracaną przez funkcję Timestamp():

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Na przykład, jeśli funkcja Timestamp() zwraca wartość 02/29/2008 10:58:37, powyższe wyrażenie konwertuje ją do postaci 29/02/2008.

Poniższe przykłady przedstawiają sposób zapisu północy w różnych formatach:

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) zwraca wartość 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) zwraca wartość 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) zwraca wartość 2009/05/22 00:00:00
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Today

Funkcja Today (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca bieżącą datę na podstawie ustawień strefy czasowej bieżącego użytkownika. Na przykład, jeśli strefa czasowa bieżącego użytkownika jest ustawiona na czas letni - wschodni (EDT) -0400 UTC, to funkcja Today() konwertuje ustawiony na serwerze dzień na EDT. Funkcja Today() wykonuje konwersję UTC (Universal Time Code).

Składnia

```
Today()
```

Typ wyniku

Data

Przykłady

Jeśli bieżącą datą jest 27 listopada 2009, to:

```
Today() - 30
```

zwróci wartość 10/28/2009.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

UserValue

Funkcja UserValue (dostępna w narzędziu Expression Builder) zwraca wartość określonego atrybutu bieżącego użytkownika.

Atrybutami wybranego użytkownika są pola dostępne w widoku "Szczegóły użytkownika".

Składnia

UserValue('<atrybut>')

Typ wyniku

Napis

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
atrybut	Nazwa niezależna od języka albo dostosowany znacznik integracji odpowiadający wyświetlanej nazwie atrybutu bieżącego użytkownika.

Przykłady

Przykład 1: Proces biznesowy wymaga, aby w niestandardowym polu "Pochodzenie" zlecenia SR był domyślnie wyświetlany kraj użytkownika tworzącego rekord (bieżący użytkownik).

W celu zaimplementowania reguły biznesowej należy na stronie konfiguracji pól dla zleceń SR ustawić dla pola "Pochodzenie" domyślną wartość UserValue('<PersonalCountry>') i zaznaczyć pole wyboru "Wartość domyślna końcowa".

Informacje o tworzeniu i edytowaniu pól są dostępne pod hasłem [Tworzenie i edytowanie pól](#) (na stronie 1151).

Przykład 2: Proces biznesowy wymaga, aby — jeśli właścicielem możliwości nie jest administrator — była uaktywniana określona reguła procesu Workflow.

W celu zaimplementowania reguły biznesowej należy ustawić dla niej następujący warunek:

1702 Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

Atrybuty

W poniższej tabeli są wymienione atrybuty, których można używać jako argumentów funkcji UserValue, oraz wyświetlane nazwy tych atrybutów.

Atrybut	Wyświetlana nazwa	Przykładowa wartość
Alias	Alias	Admin
AuthenticationType	Typ uwierzytelniania	Tylko ID użyt./hasło
BusinessUnit	Jednostka biznesowa	Jednostka biznesowa
BusinessUnitLevel1	Jednostka biznesowa (poziom 1)	Jednostka biznesowa poz1
BusinessUnitLevel2	Jednostka biznesowa (poziom 2)	Jednostka biznesowa poz2
BusinessUnitLevel3	Jednostka biznesowa (poziom 3)	Jednostka biznesowa poz3
BusinessUnitLevel4	Jednostka biznesowa (poziom 4)	Jednostka biznesowa poz4
CellPhone	Nr tel. komórkowego	+1 555 2368978
CreatedBy	Twórca	Administrator CSR Oracle CRM On Demand
CreatedById	Niedostępne	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data utworzenia	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Waluta	USD
Dział	Dział	Dział
Sekcja	Sekcja	Sekcja
EMailAddr	E-mail	jan.kowalski@oracle.com
EmployeeNumber	Numer pracownika	12345
EnableTeamContactsSync	Włącz synchr. osób kontaktowych zespołu	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	ID zewnętrzny dla jednokrotnego logowania	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Unikatowy ID zewnętrzny	EXTUID123

Atrybut	Wyświetlana nazwa	Przykładowa wartość
FirstName	Imię	Jan
FundApprovalLimit	Limit zatwierdzania funduszu	50000
IntegrationId	ID integracji	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Kierownik ds. produktu
Język	Język	Polski
LastLoggedIn	Data ostatniego zalogowania	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nazwisko	Kowalski
LeadLimit	Limit namiarów	2345679
Ustawienie narodowe	Ustawienie narodowe	Polska
ManagerFullName	Przełożony	Jan Nowak
ManagerId	Niedostępne	1E4763-IZAU
Market	Rynek	Rynek
MiddleName	Drugie imię	Drugie imię
MiscellaneousNumber1	Różne - liczba (1)	2312
MiscellaneousNumber2	Różne - liczba (2)	2312
MiscellaneousText1	Różne - tekst (1)	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Różne - tekst (2)	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Zmodyfikowane przez	Jan Kowalski
ModifiedById	Niedostępne	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data modyfikacji	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Pan/Pani	Pan
NeverCall	Nigdy nie dzwonić	Y
NeverEmail	Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Y
NeverMail	Nigdy nie wysyłać poczty	Y
PasswordState	Stan hasła	Aktywne
PersonalCity	Miejscowość	Toronto

Atrybut	Wyświetlana nazwa	Przykładowa wartość
PersonalCountry	Kraj	Kanada
PersonalPostalCode	Kod pocztowy	M4C2C3
PersonalProvince	Prowincja	Ontario
PersonalState	Stan/prowincja	CA
PersonalStreetAddress	Ulica	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adres (2)	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adres (3)	Scarborough
PhoneNumber	Nr tel. służbowego	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Grupa główna	Grupa użytkowników A
Region	Region	Mój region
Role	Rola	Przedst. handlowy pracujący u klienta
RoleId	ID roli	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Drugorzędny adres e-mail	jan.kowalski2@oracle.com
ShowWelcomePage	Wyświetlaj stronę powitalną po zalogowaniu	N
Status	Status	Aktywne
SubMarket	Subrynek	Mój subrynek
SubRegion	Podregion	Mój podregion
TempPasswordFlag	Gdy nacisnę przycisk "Zapisz", wyślij pocztą e-mail tymczasowe hasło	Y
TimeZoneName	Strefa czasowa	(GMT-05:00) Czas standardowy - wschodni (USA i Kanada)
UserId	ID wiersza	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID wiersza	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID logowania użytkownika	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nr faksu służbowego	+1 555 2365556

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19 **1705**

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

UtcConvert

Funkcja UtcConvert (dostępna w narzędziu Expression Builder) konwertuje podaną datę i godzinę z ustawień strefy czasowej bieżącego użytkownika na datę i godzinę z określonej strefy czasowej.

Składnia

UtcConvert (data_godzina_utc, strefa_czasowa)

Typ wyniku

Czas

Argumenty

Argumenty funkcji są przedstawione w poniższej tabeli.

Argument	Opis
data_godzina_utc	Data i godzina zgodnie z ustawieniami strefy czasowej bieżącego użytkownika, podawana w formacie: MM/DD/RRRR HH24:MI:SS
strefa_czasowa	Nazwa strefy czasowej

Przykłady

Jeśli strefą czasową bieżącego użytkownika jest (GMT-05:00) Czas wschodni (USA i Kanada), to:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

zwraca następującą wartość:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Jeśli strefą czasową bieżącego użytkownika jest (GMT-05:30) Kalkuta, Sennaj, Bombaj, New Delhi, to:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

zwraca następującą wartość:

```
12/14/2007 04:37:05
```

W poniższych przykładach przedstawiono, w jaki sposób uzyskać odpowiedni czas UTC dla strefy czasowej Europy Zachodniej:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

W poniższych przykładach przedstawiono, w jaki sposób uzyskać odpowiedni czas UTC dla strefy czasowej Republiki Południowej Afryki:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

Jeśli nazwa strefy czasowej zawiera znaki specjalne takie jak apostrof (') lub przecinek (,), nazwę strefy czasowej lub znak specjalny należy ująć w cudzysłów. Na przykład:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33','(GMT+13:00) Nuku' + "'" + "a'lofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a'lofa")%%
```

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Expression Builder — przykłady

Korzystając z narzędzia Expression Builder, można używać przykładowych wyrażeń z poniższej tabeli.

Expression Builder — przykładowe wyrażenia	
Aktualizowanie pola marży z możliwości	
Opis	Aktualizowanie pola marży z możliwości.
Składnia	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>]-[<OpportunityCost>]
Weryfikacja małych transakcji	
Opis	Sprawdzanie poprawności pola. "Mała transakcja" nie może dawać przychodu większego niż 1 000 000.
Składnia	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Mała transakcja', 1000000, [<Revenue>])

Przydzielanie nowo utworzonego zlecenia SR do jego twórcy	
Opis	Przy każdym utworzeniu zlecenia SR, domyślną wartością ustawianą w polu "ID właściciela" zlecenia SR ma być ID użytkownika.
Składnia	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
Sprawdzanie, czy uległy zmianie wartości określonych pól	
Opis	Sprawdzanie, czy nastąpiły zmiany wartości pól.
Składnia	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
Uaktywnianie procesu Workflow na podstawie daty zamknięcia	
Opis	Jeśli data zamknięcia została zmodyfikowana o więcej niż jeden miesiąc, ma zostać uruchomiony proces Workflow.
Składnia	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
Uaktywnianie procesu Workflow, jeśli możliwość osiągnięcia pewien etap, a nie ma osoby kontaktowej	
Opis	Jeśli możliwość osiągnięcia etap sprzedaży "Zamknięte/Uzyskane" i nie ma osoby kontaktowej, ma zostać uruchomiony proces Workflow.
Składnia	FieldValue('<SalesStage>') = "Zamknięte/Uzyskane" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"
Uaktywnianie procesu Workflow, jeśli zostanie zaznaczone pole wyboru	
Opis	Jeśli zostanie zaznaczone niestandardowe pole wyboru "Gotowe do sprawdzenia", ma zostać uruchomiony proces Workflow.
Składnia	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')
Wysyłanie wiadomości e-mail, gdy proces Workflow "Działanie" zostanie utworzony przez kogoś innego niż właściciel	
Opis	Jeśli proces Workflow "Działanie" zostanie utworzony przez osobę inną niż właściciel działania, ma zostać do właściciela wysłana wiadomość e-mail.
Składnia	[<OwnerId>] <> UserValue('<UserId>')
Wysyłanie wiadomości e-mail, gdy ulegnie zmianie typ podmiotu	
Opis	Jeśli typ podmiotu zostanie zmieniony z "Potencjalny klient" na "Klient", ma zostać wysłana wiadomość e-mail.

Składnia	PRE('<AccountType>') = "Potencjalny klient" AND FieldValue('<AccountType>') = "klient"
Wykluczanie określonego kanału z procesu Workflow	
Opis	Proces Workflow ma nie być uruchamiany dla rekordu online.
Składnia	PRE('<CampaignType>') = "Reklama" AND ExcludeChannel("Online")

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące narzędzia Expression Builder są zawarte w następujących tematach:

- [Expression Builder — informacje podstawowe](#) (na stronie 1645)
- [Expression Builder — korzystanie](#) (na stronie 1646)
- [Expression Builder — funkcje](#) (na stronie 1659)

Indeks

A

Administrowanie aplikacją Oracle CRM On Demand - 1085
Administrowanie firmą - 1096
Administrowanie modułem Offline Client — informacje podstawowe - 699
Administrowanie narzędziem Oracle PIM Sync On Demand — informacje podstawowe - 718
Administrowanie przekształcaniem namiaru - 1398
Akredytacja - 461
Aktualizowanie definicji prognozy - 1409
Aktualizowanie działań - 128
Aktualizowanie grup rekordów - 88
Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów - 68
Aktualizowanie rejestracji transakcji - 378
Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin - 446
Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs - 435
Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji - 467
Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji - 456
Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych - 666
Aktualizowanie szczegółów rekordów - 59
Aktualizowanie właściciela pojazdu - 659
Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich - 349
Aktywowanie języków - 1109
Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki - 545
Alerty - 1124
Analityczny obszar zainteresowań - 786, 787, 790, 792, 795, 796, 798, 799, 800, 802, 804, 805, 807, 808, 809, 811, 813, 816, 817, 819, 820, 823, 824, 827, 829, 831, 832, 834, 835, 837, 838, 839, 841, 844
Analiza efektywności podmiotu - 209
Analiza osób kontaktowych - 224
Analiza planowanej sprzedaży - 242
Analiza podążania za namiarami - 182
Anulowanie rejestracji transakcji - 377
Anulowanie wniosków - 366
Anulowanie zleceń MDF - 393
Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 407
Archiwizowanie namiarów - 177
Asystent eksportu - 1609
Asystent importu - 1602

C

Cele - 276

Certyfikacja - 450
Cofanie przesłania prognoz - 258
Czas trwania - 1661
Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje - 120
Czynności procesów Workflow - informacje - 1347
D
Dealerzy - 647
Definiowanie kaskadowych list wyboru - 1174
Definiowanie niestandardowego kalendarza okresów obrotowych - 1119
Definiowanie terminu sesji synchronizacji - 718
Definiowanie zasad kontroli haseł w firmie - 1112
Dezaktywowanie reguł i czynności procesu Workflow - 1377
Dezaktywowanie użytkowników - 1245
Dezaktywowanie użytkowników (partnerzy) - 1251
Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii - 162
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej - 1066
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych - 1067
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji - 1070
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji - 1070
Dodawanie delegowanych użytkowników - 681
Dodawanie filtrów do kolumn - 919
Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn - 1000
Dodawanie filtrów z monitem graficznym - 1003
Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client - 702
Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1062
Dodawanie kolumn do raportów - 918
Dodawanie kredytów do funduszy - 421
Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy - 987
Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych - 225
Dodawanie łączy czynności do wyników - 940
Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego - 493
Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza - 151
Dodawanie pełnomocników użytkowników (administrator) - 1243
Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów - 558
Dodawanie pozycji planu komunikatów - 552
Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek - 519

- Dodawanie pól niestandardowych do raportów - 919
 - Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego - 494
 - Dodawanie rejestrów do planu komunikatów - 551
 - Dodawanie rejestrów do rozwiązania - 311
 - Dodawanie rejestrów do układów strony - 1326
 - Dodawanie rekomendacji - 223
 - Dodawanie rozwiązań do zleceń SR - 301
 - Dodawanie ról - 1296
 - Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1062
 - Dodawanie tabel do wyników - 950
 - Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników - 992
 - Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników - 984
 - Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego - 494
 - Dodawanie typów rekordów - 1215
 - Dodawanie tytułów do wyników - 949
 - Dodawanie uczestników funduszy - 421
 - Dodawanie uwag - 91
 - Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes - 723
 - Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników - 102
 - Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów kluczowych - 49
 - Dostarczanie spersonalizowanej zawartości - 547
 - Dostęp do typów rekordów w rolach — informacje podstawowe - 1293
 - Dostosowywanie aplikacji - 1137
 - Dostosowywanie listy branż używanej w swojej firmie - 1418
 - Dostosowywanie strony - 1207
 - Dostosowywanie układów powiązanych pozycji - 1167
 - Dostosowywanie układów stron statycznych - 1168
 - Drukowanie informacji znajdujących się na stronach - 116
 - Drukowanie raportów - 767
 - Duplikaty podczas tworzenia rekordów — informacje - 111
 - Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe - 1442
 - Działania komunikacyjne — czynności końcowe - 333
 - Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu - 246
 - E**
 - Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1072
 - Edytowanie właściwości kolumn - 927
 - Egzaminy - 440
 - Eksportowanie danych użytkownika - 1609
 - Eksportowanie rekordów z list - 83
 - Eksportowanie segmentów - 745
 - Eskalowanie zleceń SR - 302
 - ExcludeChannel - 1662
 - Expression Builder - 1644
 - Expression Builder — funkcje - 1659
 - Expression Builder — informacje podstawowe - 1645
 - Expression Builder — korzystanie - 1646
 - Expression Builder — operatory - 1654
 - Expression Builder — przykłady - 1707
 - Expression Builder — typy danych - 1651
 - F**
 - FieldValue - 1664
 - Filtrowanie list - 80
 - FindNoneOf - 1665
 - FindOneOf - 1666
 - Fundusze - 416
 - Funkcje agregacji - 1009
 - Funkcje agregacji kumulacyjnej - 1015
 - Funkcje kalendarzowe data/godzina - 1034
 - Funkcje konwertujące - 1042
 - Funkcje matematyczne - 1027
 - Funkcje napisowe - 1020
 - Funkcje systemowe - 1043
 - G**
 - GetGroupId - 1666
 - GetParentId - 1667
 - Gospodarstwa domowe - 565
 - I**
 - IsNull - 1668
 - Isf - 1668
 - Importowanie danych użytkownika - 1602
 - Importowanie osób kontaktowych - 216
 - Importowanie wniosków - 367
 - Informacje o używaniu łącz internetowych do tworzenia nowych scenariuszy integracji - 1160
 - Informacje w zmodyfikowanych polach rekordów - informacje - 1185
 - Instalowanie i odinstalowywanie narzędzia Oracle PIM Sync On Demand - 713
 - Instalowanie modułu Offline Client - 696
 - InStr - 1670
 - Instrukcje Case - 1044
 - Integracja usług internetowych - 1613
 - Interfejs - informacje - 22
 - J**
 - Jakich rekordów można używać w trybie offline - 695
 - JoinFieldValue - 1671
 - JulianDay - 1681
 - JulianMonth - 1682
 - JulianQtr - 1683
 - JulianWeek - 1684
 - JulianYear - 1685
- 1712** Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 19

K

- Kalendarz i działania - 123
- Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe - 1117
- Kampanie - 158
- Kasowanie członkostwa w programach partnerskich - 357
- Kasowanie i przywracanie rekordów - 104
- Kasowanie instancji z monitora procesu Workflow - 1385
- Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego - 1075
- Kasowanie podmiotów partnerskich - 350
- Kasowanie programów partnerskich - 358
- Kasowanie raportów - 771
- Kasowanie reguł i czynności procesu Workflow - 1379
- Kasowanie wniosków - 367
- Kod odrzucenia namiarów - 1402
- Komunikacja - 314
- Konfiguracje załączników - informacje - 1218
- Konfigurowanie alertów przydziałów usług - 1134
- Konfigurowanie cenników w przypadku PRM - 1629
- Konfigurowanie definicji prognoz - 1403
- Konfigurowanie domyślnych rejestrów według typu rekordu dla użytkownika - 1239
- Konfigurowanie folderów raportów - 762
- Konfigurowanie formuł kolumn - 939
- Konfigurowanie grup - 1334
- Konfigurowanie kategorii produktów - 1626
- Konfigurowanie łączy internetowych - 1157
- Konfigurowanie modułu Offline Client - 698
- Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników - 1238
- Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników - 1411
- Konfigurowanie procesu Workflow - 1339
- Konfigurowanie produktów firmy - 1627
- Konfigurowanie profili dostępu - 1287
- Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych - 1097
- Konfigurowanie przy użyciu szablonów administratora - 1094
- Konfigurowanie reguł przydziału - 1392
- Konfigurowanie skryptów ocen - 1633
- Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających - 680
- Konfigurowanie swojego kalendarza - 686
- Konfigurowanie terytoriów - 1336
- Konfigurowanie ustawień synchronizacji narzędzia PIM Sync Client - 714
- Konfigurowanie użytkowników - 1226
- Konfigurowanie użytkowników (partnerzy) - 1247
- Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika - 764
- Konfigurowanie znaczników integracji niestandardowych pól - 1156
- Konta finansowe - 580
- Kontaktowanie się z firmą Oracle - 122
- Kończenie działania Oracle CRM On Demand - 122
- Kończenie okresu rejestracji transakcji - 378
- Kończenie swoich analiz - 1006
- Kopiowanie i przenoszenie raportów - 772
- Kopiowanie rekordów - 58
- Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego - 516
- Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych - 520
- Korygowanie transakcji dotyczących próbek - 516
- Korzystanie z indeksowanych pól niestandardowych - 1161
- Korzystanie z kreatora segmentacji - 740
- Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office - 730
- Korzystanie z Offline Client - 694
- Korzystanie z selektora rejestrów - 57
- Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego - 45
- Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word - 731
- Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel - 736
- Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów - 177
- Korzystanie ze skryptów ocen - 103
- Korzystanie ze skryptów ocen działania - 152
- Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi - 301
- Kraje i mapowanie adresów — informacje podstawowe - 1424
- Kreator segmentacji — informacje podstawowe - 741
- Krok 1. Definiowanie kryteriów - 918
- Krok 2
 - Tworzenie układów - 947
- Krok 3
 - Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne) - 999
- Krok 4. Przeglądanie raportów - 1004
- Kursy - 429
- Kwalifikowanie namiarów - 176
- L**
- Left - 1685
- Len - 1686
- Licencje stanowe osoby kontaktowej - 483
- LN - 1687
- Locale - 1688
- LocaleListSeparator - 1689
- Logowanie się jako nowy użytkownik - 21
- LookupName - 1689
- LookupValue - 1690

Ł

- Ładowanie segmentów - 745
- Łączenie rekordów - 90
- Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach - 946

M

- Magazyn próbek - 500
- Marketing - 157
- Mechanizm synchronizacji a odwzorowywanie pól — informacje podstawowe - 707
- Mid - 1691
- Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji - 530
- Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji - 530
- Modyfikowanie próbki w przydziale - 536
- Moja strona startowa - 30
- Monitor procesów Workflow - 1380
- Monitorowanie agentów - 338
- Monitorowanie działań dotyczących próbek - 524
- Motoryzacja - 647
- Możliwości - 229
- Możliwości i prognozy — informacje podstawowe - 230

N

- Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej - 682
- Namiary - 167
- Namiary (aspekty związane ze sprzedażą) - 191
- Narzędzia importu i eksportu - 1420
- Narzędzia zarządzania danymi - 1419
- Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand - 1612
- Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand - informacje - 1612
- Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand - 1617
- Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand - informacje - 1617
- Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych — informacje podstawowe - 1083
- Niestandardowe aplety internetowe — informacje podstawowe - 1192
- Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe - 760

O

- Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek - 501
- Obliczanie wielkości transakcji - 379
- Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon) - 329
- Obsługa połączeń telefonicznych - 324
- Obsługa rejestrów za pomocą usług internetowych — informacje podstawowe - 1310
- Obsługa wiadomości e-mail - 331
- Obsługa wiadomości poczty głosowej - 330

- Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe - 779
- Ocenianie rozwiązań - 311
- Ochrona przed fałszowaniem zleceń międzyserwisowych — informacje podstawowe - 1108
- Ochrona ubezpieczeniowa - 619
- Od czego zacząć? - 20
- Odrzucanie namiarów - 182
- Odrzucanie rejestracji transakcji - 376
- Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 394
- Odrzucanie wniosków - 365
- Odrzucanie zleceń MDF - 391
- Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 405
- Odświeżanie prognoz - 255
- Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru - 1399
- Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła - 118
- Ograniczanie korzystania do określonych adresów IP - 1123
- Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań - 131
- Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów - 200
- Ograniczanie wywoływania reguł procesów Workflow do określonych kanałów lub ról - 1355
- Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe - 775
- Okres magazynowy - 489
- Określanie dynamicznych układów stron - 1185
- Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych - 243
- Określanie podmiotów nadrzędnych - 200
- Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1071
- Określanie subkont portfeli - 577
- Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1063
- Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe - 674
- Operatory - 1043
- Optymalizacja wydajności - 1051
- Oracle Contact On Demand - informacje - 314
- Oracle CRM On Demand — informacje o wydaniu - 121
- Oracle CRM On Demand — przegląd stron - 27
- OrganizationName - 1693
- Osadzanie widgetu - 690
- Osadzanie widżetu - 688, 689, 690
- Osoby kontaktowe - 212
- Ostrzeganie użytkowników o braku danych - 999
- Oznaczanie zadań jako ukończone - 132

P

- Partie próbek - 538
- Partnerzy - 346
- Pasek narzędzi - 740
- Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe - 731
- Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe - 736
- Personalizowanie swojej aplikacji - 665
- Pierwsze kroki - 19
- Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) - 774
- Plan - możliwości - 290
- Plan - osoby kontaktowe - 286
- Plan - podmioty - 281
- Planowanie biznesowe - 265
- Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami - 146
- Planowanie wielu wizyt - 141
- Plany biznesowe - 270
- Plany finansowe - 593
- Plany komunikatów - 549
- Pobieranie kreatora segmentacji - 742
- Pobieranie narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand - 1612
- Pobieranie narzędzia klienta Oracle Migration Tool On Demand - 1618
- Pobieranie plików WSDL i plików schematów - 1613
- Pobieranie raportów - 770
- Pobieranie rekordów do modułu Offline Client - 699
- Pobieranie szablonu Mail Merge for Word - 732
- Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel - 737
- Podmioty - 192
- Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe - 522
- Pojazdy - 653
- Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności - 29
- Pola adresatów kampanii
 - Przygotowanie importu - 1490
- Pola akredytacji - 467
 - Przygotowanie importu - 1474
- Pola alertu - 1126
- Pola aplikacji
 - Przygotowanie importu - 1478
- Pola biznesplanu
 - Przygotowanie importu - 1487
- Pola celów - 280
 - Przygotowanie importu - 1556
- Pola cenników
 - Przygotowanie importu - 1577
- Pola certyfikacji - 457
 - Przygotowanie importu - 1491
- Pola członkostwa w programie - 357
- Pola dealera - 650
- Pola dealerów
 - Przygotowanie importu - 1523
- Pola działania - 153
- Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand) - 341
- Pola egzaminu - 446
 - Przygotowanie importu - 1525
- Pola funduszu - 427
- Pola gospodarstwa domowego - 571
- Pola kampanii - 165
 - Przygotowanie importu - 1488
- Pola kategorii produktów
 - Przygotowanie importu - 1579
- Pola kont finansowych
 - Przygotowanie importu - 1528
- Pola konta finansowego - 584
- Pola konta portfela - 578
- Pola kursu - 436
 - Przygotowanie importu - 1509
- Pola licencji stanowej osoby kontaktowej - 485
 - Przygotowanie importu - 1506
- Pola magazynu próbek - 503
 - Przygotowanie importu - 1582
- Pola możliwości - 248
 - Przygotowanie importu - 1558
- Pola możliwości związanych z planem - 293
 - Przygotowanie importu - 1569
- Pola namiarów
 - Przygotowanie importu - 1543
- Pola namiaru - 183
- Pola niestandardowe — informacje podstawowe - 1147
- Pola obiektów niestandardowych
 - Przygotowanie importu - 1513
- Pola ochrony ubezpieczeniowej - 621
 - Przygotowanie importu - 1511
- Pola odpowiedzi na wiadomość
 - Przygotowanie importu - 1550
- Pola okresu magazynowego - 499
 - Przygotowanie importu - 1541
- Pola osoby kontaktowej - 225
- Pola osoby kontaktowej związanej z planem - 289
- Pola osób kontaktowych
 - Przygotowanie importu - 1497
- Pola osób kontaktowych dla pojazdów
 - Przygotowanie importu - 1598
- Pola osób kontaktowych dla zadań
 - Przygotowanie importu - 1593
- Pola osób kontaktowych planu
 - Przygotowanie importu - 1568
- Pola oświadczenia dotyczącego próbki - 546

- Pola oświadczeń dotyczących próbek
 - Przygotowanie importu - 1581
- Pola partii próbek - 541
 - Przygotowanie importu - 1583
- Pola partnera - 351
- Pola partnerów
 - Przygotowanie importu - 1563
- Pola planów finansowych
 - Przygotowanie importu - 1533
- Pola planu biznesowego - 274
- Pola planu finansowego - 595
- Pola planu komunikacji
 - Przygotowanie importu - 1551
- Pola planu komunikatów - 553
- Pola podmiotów
 - Przygotowanie importu - 1467
- Pola podmiotów związanych z planem
 - Przygotowanie importu - 1568
- Pola podmiotu - 209
- Pola podmiotu związanego z planem - 284
- Pola podpisów
 - Przygotowanie importu - 1588
- Pola pojazdów
 - Przygotowanie importu - 1599
- Pola pojazdu - 662
- Pola polis
 - Przygotowanie importu - 1570
- Pola polisy - 635
- Pola portfeli
 - Przygotowanie importu - 1574
- Pola posiadacza konta finansowego - 588
- Pola posiadacza polisy - 640
- Pola posiadaczy kont finansowych
 - Przygotowanie importu - 1530
- Pola posiadaczy polis
 - Przygotowanie importu - 1572
- Pola powiązań pozycji planu komunikacji
 - Przygotowanie importu - 1554
- Pola powiązań pozycji planu komunikatów - 563
- Pola pozycji linii cenników
 - Przygotowanie importu - 1578
- Pola pozycji planu komunikacji
 - Przygotowanie importu - 1553
- Pola pozycji planu komunikatów - 559
- Pola pozycji transakcji - 531
 - Przygotowanie importu - 1594
- Pola produktów
 - Przygotowanie importu - 1579
- Pola produktów finansowych
 - Przygotowanie importu - 1535
- Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen - 411
 - Przygotowanie importu - 1590
- Pola produktu - 532
- Pola produktu finansowego - 601
- Pola profilu brokera - 643
 - Przygotowanie importu - 1486
- Pola prognozy - 263
- Pola programu partnerskiego - 359
- Pola przedmiotów ubezpieczeń
 - Przygotowanie importu - 1539
- Pola przedmiotu ubezpieczenia - 628
- Pola przychodu z produktów związanych z możliwościami
 - Przygotowanie importu - 1561
- Pola przydziałów - 537
 - Przygotowanie importu - 1477
- Pola raportu kontroli magazynu
 - Przygotowanie importu - 1540
- Pola raportu z kontroli magazynu - 506
- Pola rejestracji na egzamin
 - Przygotowanie importu - 1527
- Pola rejestracji transakcji - 383
 - Przygotowanie importu - 1519
- Pola rejestru - 1330
- Pola roszczenia - 615
- Pola roszczeń
 - Przygotowanie importu - 1494
- Pola rozwiązania - 312
- Pola rozwiązań
 - Przygotowanie importu - 1589
- Pola ról osób kontaktowych dla możliwości
 - Przygotowanie importu - 1558
- Pola służące do zapisywania się na kurs - 438
- Pola szkody - 625
- Pola szkód
 - Przygotowanie importu - 1517
- Pola środków trwałych
 - Przygotowanie importu - 1485
- Pola transakcji dotyczącej próbki - 525
- Pola transakcji dotyczących próbek
 - Przygotowanie importu - 1584
- Pola transakcji finansowej - 605
- Pola transakcji finansowych
 - Przygotowanie importu - 1537
- Pola uczestniczącego podmiotu - 631
- Pola uczestniczących podmiotów
 - Przygotowanie importu - 1541
- Pola umówionych spotkań
 - Przygotowanie importu - 1480
- Pola umówionych spotkań, zadań i wizyt
 - Przygotowanie importu - 1482
- Pola uwag
 - Przygotowanie importu - 1555
- Pola użytkownika - 1228
- Pola użytkownika dla umówionego spotkania
 - Przygotowanie importu - 1481
- Pola użytkownika zadania
 - Przygotowanie importu - 1594

- Pola użytkowników
Przygotowanie importu - 1595
Pola wniosków - 367
Pola wystąpienia procesu Workflow - 1386
Pola zapisów na egzamin - 449
Pola zapisu na kurs
Przygotowanie importu - 1508
Pola zasobów konta finansowego
Przygotowanie importu - 1532
Pola zasobu konta finansowego - 592
Pola zdarzenia szkolenia medycznego - 481
Pola zespołów ds. podmiotów
Przygotowanie importu - 1473
Pola zespołu ds. osoby kontaktowej
Przygotowanie importu - 1507
Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen - 414
Pola zleceń akredytacji - 470
Przygotowanie importu - 1476
Pola zleceń certyfikacji - 460
Przygotowanie importu - 1493
Pola zleceń MDF - 395
Przygotowanie importu - 1548
Pola zleceń obsługi - 303
Przygotowanie importu - 1586
Pola zleceń specjalnej kalkulacji cen
Przygotowanie importu - 1591
Pola, listy wyboru i miary — informacje podstawowe - 1217
Polisy - 633
Pomiar skuteczności kampanii - 164
Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji - 377
Portfele - 573
Posiadacze kont finansowych - 586
Posiadacze polis - 637
Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek - 515
Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek - 514
Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek - 502
Powiązania pozycji planu komunikatów - 560
Poziomy dostępu do głównych typów rekordów — informacje podstawowe - 1265
Poziomy dostępu do powiązanych typów rekordów — informacje podstawowe - 1266
Pozycje planu komunikatu - 555
Pozycje transakcji - 529
Praca z apletami kanałów RSS - 34
Praca z centrum wiadomości - 33
Praca z innymi aplikacjami - 693
Praca z listami - 70
Praca z listami działań - 128
Praca z listą uwag - 93
Praca z rekordami - 35
Praca z załącznikami - 94
Praca ze stronami kalendarza - 123
Praca ze stroną - 1264, 1292
Praca ze stroną startową - 159, 172, 192, 212, 232, 251, 271, 277, 282, 286, 290, 297, 307, 318, 347, 353, 361, 370, 386, 398, 417, 430, 440, 451, 461, 477, 483, 490, 509, 534, 539, 543, 549, 556, 561, 566, 573, 582, 586, 590, 593, 598, 603, 613, 619, 623, 627, 630, 633, 638, 641, 647, 653
PRE - 1693
Proces konfigurowania administratorów partnera (administrator) - 1246
Proces konfigurowania przekształcania namiaru - 1398
Proces konfigurowania rejestrów - 1310
Proces obsługi kampanii - 157
Proces obsługi namiarów - 158
Proces planowania sprzedaży i budżetowania - 610
Proces pracy nad zleceniem SR - 296
Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów) - 608
Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model - 610
Proces realizacji zlecenia SR - 296
Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker - 609
Proces synchronizacji danych użytkownika między aplikacją Oracle CRM On Demand i aplikacją PIM - 711
Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie - 608
Proces tworzenia zlecenia SR - 295
Proces uzgadniania magazynu - 502
Proces zamykania zlecenia SR - 296
Proces zarządzania kalendarzami i działaniami - 191
Proces zarządzania możliwościami - 188
Proces zarządzania osobami kontaktowymi - 189
Proces zarządzania podmiotami - 188
Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz - 190
Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży - 190
Proces zarządzania relacjami agent-broker - 609
Proces zarządzania zleceniami SR - 610
Procesy administrowania aplikacją Oracle CRM On Demand - 1091
Procesy nauk biologicznych - 473
Produkty finansowe - 596
Profil brokera - 641
Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów - 180
Profile dostępu w rolach — informacje podstawowe - 1253

- Profile dostępu w zespołach, grupach i rejestrach — informacje podstawowe - 1255
- Profilowanie gospodarstw domowych - 569
- Prognozy - 250
- Programy partnerskie - 352
- Projektowanie struktur rejestrów — informacje podstawowe - 1305
- Próbka — oświadczenie - 543
- Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego - 1061
- Przedmioty ubezpieczenia - 626
- Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników - 978
- Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych - 995
- Przedstawianie wyników na wykresach - 952
- Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych - 990
- Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych - 967
- Przeglądanie danych raportu - 766
- Przeglądanie działań dotyczących funduszy - 427
- Przeglądanie działań związanych z bezpieczeństwem użytkowników - 1241
- Przeglądanie działań związanych z logowaniem użytkownika - 1241
- Przeglądanie działań związanych z logowaniem wszystkich użytkowników - 1122
- Przeglądanie historii prognoz - 257
- Przeglądanie historii wykorzystania przydziałów usług - 1133
- Przeglądanie informacji o użyciu plików i rekordów - 1135
- Przeglądanie korzystania z zasobów swojej firmy - 1123
- Przeglądanie prognoz - 253
- Przeglądanie rozwiązań - 310
- Przeglądanie swoich alertów - 32
- Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem - 679
- Przeglądanie swoich działań związanych z PIM Sync Client - 682
- Przeglądanie swoich statystyk - 336
- Przeglądanie wniosków - 364
- Przeglądanie wykorzystania przydziałów usług firmy użytkownika - 1132
- Przeglądanie wykorzystywania usług internetowych - 1615
- Przeglądanie wyników eksportu - 1611
- Przeglądanie wyników importu - 1607
- Przeglądanie wyników synchronizacji - 721
- Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań - 552
- Przeglądanie zmian śledzenia kontroli w głównym śledzeniu kontroli - 1130
- Przekazywanie dostępu przez dziedziczenie z zespołu — informacje podstawowe - 1256
- Przekazywanie praw innym użytkownikom (delegowanie) — informacje podstawowe - 1242
- Przekazywanie prawa własności rekordów - 86
- Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości - 178
- Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie - 349
- Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości - 380
- Przeprowadzanie dodatkowych sesji synchronizacji - 720
- Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją Oracle PIM Sync On Demand - 719
- Przeprowadzanie początkowej synchronizacji z aplikacją PIM - 712
- Przesyłanie prognoz - 257
- Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia - 374
- Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 393
- Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia - 363
- Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia - 389
- Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia - 403
- Przetwarzanie roszczeń - 425
- Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy - 422
- Przydziały - 533
- Przydziały usług - informacje - 1131
- Przydzielanie działań innemu pracownikowi - 132
- Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym - 536
- Przydzielanie rekordów do rejestrów - 1327
- Przydzielanie zleceń obsługi - 300
- Przygotowania do importu danych - 1465
- Przygotowania do interakcji z klientami - 321
- Przykład 1
Przy użyciu poziomu dostępu - 1276
- Przykład 2
Przy użyciu poziomu dostępu - 1281
- Przykład 3
Z zabezpieczeniem danych przy użyciu rejestrów - 1284
- Przykład konfigurowania apletu internetowego kanału zawartości RSS - 1201
- Przykład konfigurowania reguł procesu Workflow w celu tworzenia następnych zadań dla działań - 1363
- Przykład wiadomości e-mail dotyczącej wyników importu i przykład pliku dziennika - 1608
- Przykłady określania poziomów dostępu - 1275

Przykłady typów rekordów wiązanych z innymi typami rekordów - 63
 Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości - 145
 Przystosowywanie śledzenia kontroli - 1182
 Przywracanie ustawieniom wartości domyślnych - 1164
 Publikowanie alertów na poziomie całej firmy - 1124
 Pulpity informacyjne - 1057

R

Raport z kontroli magazynu - 505
 Raportowany obszar zainteresowań - 849, 851, 853, 856, 858, 861, 863, 870, 871, 874, 876, 877, 878, 880, 882, 884, 886, 888, 893, 896, 898, 900, 902, 904, 906, 907, 908, 912, 914
 Raporty - 747
 Raporty wstępnie utworzone - informacje - 755
 Reguły dotyczące danych i przydział - 1387
 Reguły procesów Workflow - informacje - 1340
 Reguły procesu Workflow oparte na czasie — informacje podstawowe - 1348
 Reguły przydziału — informacje podstawowe - 1388
 Rejestracje transakcji - 369
 Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie - 163
 Rejestrowanie się na egzaminy - 445
 Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji - 465
 Relacje - 1221
 Resetowanie hasła użytkownika - 1240
 Resetowanie hasła użytkownika (partnerzy) - 1250
 Resetowanie wszystkich haseł - 1121
 Right - 1695
 Roszczenia - 612
 RowIdToRowNum - 1696
 RowNum - 1697
 Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z aplikacjami PIM — informacje podstawowe - 722
 Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe - 703
 Rozwiązania - 305
 Rozwiązywanie problemów z rejestrami - 1331

S

Samodzielna administracja partnera - 1245
 Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu - 266
 Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów - 269
 Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów - 267
 Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych - 268
 Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje - 120
 Skrypty oceny - informacje - 1634
 Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności - 944

Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami głównego typu rekordu - 1258
 Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami powiązanego typu rekordu - 1262
 Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów głównego typu rekordu - 1257
 Sposób określania praw dostępu do wyświetlania rekordów powiązanego typu rekordu - 1260
 Sprawdzanie podpisów elektronicznych - 522
 Sprzedaż - 187
 Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1073
 Stosowanie obciążeń do funduszy - 426
 Strona - 69, 81, 82, 83, 92, 101, 150, 260, 339, 1138, 1329, 1619, 1620
 Strony szczegółów rozmowy, wiadomości pocztą głosową i wiadomości e-mail - 343
 Subskrybowanie uwag - 93
 Synchronizowanie z aplikacjami PIM - 704
 Szkody - 623
 Szkolenie medyczne - 477

Ś

Śledzenie aktywów - 204
 Śledzenie członków gospodarstwa domowego - 569
 Śledzenie historii serwisowania pojazdów - 660
 Śledzenie historii sprzedaży pojazdów - 660
 Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów - 661
 Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli - 576
 Śledzenie nadrzędnych kont finansowych - 584
 Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych - 600
 Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów - 224
 Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości - 235
 Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów - 202
 Śledzenie polis nadrzędnych - 635
 Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych - 222
 Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów - 206
 Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi - 220
 Śledzenie relacji między podmiotami - 203
 Śledzenie roszczeń nadrzędnych - 615
 Śledzenie ról osób kontaktowych z podmiotu - 195
 Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów - 133
 Śledzenie wykorzystania w aplikacji Oracle CRM On Demand — informacje - 1095
 Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej - 223
 Śledzenie zaproszonych na zdarzenia szkoleń medycznych - 480
 Śledzenie zleceń obsługi pojazdów - 658

T

- Telefonowanie - 328
- Timestamp - 1698
- ToChar - 1698
- Today - 1701
- Transakcje dotyczące próbek - 508
- Transakcje finansowe - 602
- Tworzenie apletów internetowych - 1172
- Tworzenie członkostwa w programach partnerskich - 356
- Tworzenie czynności procesu Workflow
 - Aktualizacja pola po okresie oczekiwania - 1368
 - Aktualizacja wartości - 1370
 - Oczekiwanie - 1372
 - Przydział rejestru - 1355
 - Tworzenie zadania - 1359
 - Tworzenie zdarzenia integracji - 1357
 - Wysyłanie wiadomości e-mail - 1365
- Tworzenie działań - 127
- Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1079
- Tworzenie globalnych apletów internetowych - 1200
- Tworzenie i edytowanie pól - 1151
- Tworzenie i uszczegóławianie list - 75
- Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1060
- Tworzenie kolejek zdarzeń integracji - 1622
- Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych - 1178
- Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego - 517
- Tworzenie nowych motywów - 1208
- Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników - 1244
- Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word - 734
- Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami - 464
- Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 464
- Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami - 454
- Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami - 455
- Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 454
- Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami - 444
- Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami - 443
- Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 443
- Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami - 433
- Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami - 433
- Tworzenie powiązań kursów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 432
- Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych - 410
- Tworzenie profili dostępu do rejestrów - 1321
- Tworzenie programów partnerskich - 355
- Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel - 738
- Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe - 737
- Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego - 495
- Tworzenie reguł procesu Workflow - 1350
- Tworzenie rejestracji transakcji - 373
- Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości - 245
- Tworzenie rejestrów i hierarchii rejestrów - 1316
- Tworzenie rekordów - 36
- Tworzenie segmentów - 742
- Tworzenie skryptów ocen - 1637
- Tworzenie szablonów Mail Merge for Word - 733
- Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek - 518
- Tworzenie transferu próbek - 513
- Tworzenie typów rejestrów i ról użytkowników rejestrów - 1315
- Tworzenie układów paska czynności i zarządzanie nimi - 1199
- Tworzenie układów przekształcania namiaru - 1400
- Tworzenie układów stron startowych rekordów - 1180
- Tworzenie własnych apletów internetowych - 1193
- Tworzenie wniosków - 363
- Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości - 243

U

- Ubezpieczenie - 607
- Uczestniczące podmioty - 629
- Udostępnianie swojego kalendarza - 150
- Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów - 466
- Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów - 455
- Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów - 445
- Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów - 434
- Układy stron użytkowników — informacje podstawowe - 1237

Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków - 989
Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach - 988
Uprawnienia w rolach — informacje podstawowe - 1295
Upublicznianie raportów niestandardowych - 1005
Uruchamianie raportów - 768
UserValue - 1702
Usługi i komunikacja - 295
Ustawianie domyślnego widoku kalendarza - 150
Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów - 676
Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu - 675
Ustawianie swojego motywu - 676
Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe - 672
UtcConvert - 1706
Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań - 1084
Uzgadnianie okresu magazynowego - 498
Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji - 686
Uzyskiwanie podglądu rekordów - 58
Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe - 945
Używanie funkcji w analizach - 1006

W

Wartości filtrujące - informacje - 55
Warunki filtrowania — informacje podstawowe - 50
Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1065
Weryfikowanie konfiguracji rejestrów dla roli - 1311
Weryfikowanie statusu licencji i aktywnych użytkowników - 1110
Wiązanie kont portfela - 199
Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem - 220
Wiązanie produktów z możliwościami - 237
Wiązanie produktów z rejestracją transakcji - 379
Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 401
Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 403
Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami - 380
Wiązanie rekordów podczas importu - 1458
Wiązanie rekordów z celami - 279
Wiązanie rekordów z planami biznesowymi - 273
Wiązanie rekordów z podmiotami - 197
Wiązanie rekordów z wybranym rekordem - 61
Wiązanie użytkowników z rejestrami - 1318
Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe - 748
Włączanie niestandardowych raportów na swoje stronie startowej - 1211
Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi - 656
Włączanie rejestrów dla swojej firmy - 1322
Włączanie rejestrów dla użytkowników i ról użytkowników - 1323
Włączanie typu produktu pojazdu - 657
Wnioski - 360
Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych - 1459
Współużytkowanie rekordów (zespoły) - 86
Wycofywanie wniosków - 366
Wycofywanie zleceń MDF - 390
Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 404
Wydajność raportów — informacje - 1049
Wydanie Life Sciences - 473
Wyłączanie paska narzędzi - 327
Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand - 121
Wyrażanie wartości literałówych - 1008
Wyrażenia - informacje - 1648
Wysyłanie rekordów z Offline Client - 703
Wysyłanie rozszerzeń po stronie klienta - 1203
Wysyłanie uwag innym użytkownikom - 94
Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje - 56
Wyszukiwanie podmiotów partnerskich - 350
Wyświetlanie działań - 126
Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników - 984
Wyświetlanie historii interakcji - 337
Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty - 256
Wyświetlanie instancji procesu Workflow - 1383
Wyświetlanie kalendarzy innych osób - 148
Wyświetlanie list zadań grupowych - 152
Wyświetlanie pól śledzenia kontroli - 678
Wyświetlanie pulpitów informacyjnych - 1083
Wyświetlanie strony - 116
Wyświetlanie swoich kart - 683
Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach - 110
Wyświetlanie transakcji rozchodowych - 518
Wyświetlanie zewnętrznych stron WWW na kartach - 1190
Wytyczne dot. sprawdzania danych - 1459
Wytyczne dotyczące konfigurowania ról - 1291
Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży - 236

Z

Załączanie plików i adresów URL do rekordów - 97
Załącznik — pozycje powiązane - 100

- Załączniki - informacje - 95
- Założenia systemowe dot. logowania i haseł — informacje podstawowe - 1110
- Zamykanie kampanii - 164
- Zamykanie okresu magazynowego - 497
- Zamykanie zrealizowanych zleceń SR - 302
- Zapisywanie się na kursy - 435
- Zarządzanie akredytacjami - 463
- Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand - 320
- Zarządzanie celami - 278
- Zarządzanie certyfikacjami - 453
- Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich - 356
- Zarządzanie dealerami - 649
- Zarządzanie dostępem do list i kolejnością list - 1177
- Zarządzanie egzaminami - 442
- Zarządzanie funduszami - 419
- Zarządzanie funkcjonowaniem okien wyszukiwania - 1188
- Zarządzanie gospodarstwami domowymi - 568
- Zarządzanie grupami - 1331
- Zarządzanie kalendarzami i działaniami - 125
- Zarządzanie kampaniami - 162
- Zarządzanie kontami finansowymi - 583
- Zarządzanie kontami portfeli - 575
- Zarządzanie kursami - 432
- Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych - 485
- Zarządzanie magazynem próbek - 500
- Zarządzanie majątkiem - 565
- Zarządzanie marketingiem - 157
- Zarządzanie możliwościami - 234
- Zarządzanie możliwościami związanymi z planem - 292
- Zarządzanie namiarami - 175
- Zarządzanie naukami biologicznymi - 1641
- Zarządzanie normami - 258
- Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową - 621
- Zarządzanie okresami magazynowymi - 492
- Zarządzanie osobami kontaktowymi - 215
- Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem - 288
- Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek - 545
- Zarządzanie partiami próbek - 540
- Zarządzanie planami biznesowymi - 272
- Zarządzanie planami finansowymi - 595
- Zarządzanie planami komunikatów - 551
- Zarządzanie podmiotami - 194
- Zarządzanie podmiotami partnerskimi - 348
- Zarządzanie podmiotami związanymi z planem - 283
- Zarządzanie pojazdami - 655
- Zarządzanie polami - informacje - 1141
- Zarządzanie polisami - 635
- Zarządzanie posiadaczami kont finansowych - 588
- Zarządzanie posiadaczami polis - 639
- Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów - 562
- Zarządzanie pozycjami planu komunikatów - 557
- Zarządzanie pozycjami transakcji - 529
- Zarządzanie PRM i wydanie High Tech - 346
- Zarządzanie procesami biznesowymi - 1338
- Zarządzanie produktami finansowymi - 600
- Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi - 410
- Zarządzanie profilami brokerów - 643
- Zarządzanie profilami dostępu - 1252
- Zarządzanie prognozami - 252
- Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu - 260
- Zarządzanie programami partnerskimi - 355
- Zarządzanie próbkami - 486
- Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia - 628
- Zarządzanie przydziałami - 535
- Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi - 1059
- Zarządzanie raportami - 761
- Zarządzanie raportami z kontroli magazynu - 505
- Zarządzanie rejestracjami transakcji - 372
- Zarządzanie rejestrami - 1301
- Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech - 345
- Zarządzanie rolami - 1290
- Zarządzanie roszczeniami - 615
- Zarządzanie rozwiązaniami - 309
- Zarządzanie rozwiązaniami - informacje - 305
- Zarządzanie sprzedażą - 187
- Zarządzanie swoimi normami - 678
- Zarządzanie szablonami Smart Call - 1641
- Zarządzanie szkodami - 624
- Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta - 317
- Zarządzanie terytoriami - 1336
- Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek - 512
- Zarządzanie transakcjami finansowymi - 604
- Zarządzanie ubezpieczeniami - 607
- Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami - 631
- Zarządzanie układami wyszukiwania - 1175
- Zarządzanie usługami i komunikacją - 295
- Zarządzanie ustawieniami zdarzeń integracji - 1623
- Zarządzanie ustawieniem włączenia kopiowania - 1155
- Zarządzanie użytkownikami - 1225
- Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu - 1223
- Zarządzanie użytkownikami w organizacji partnerskiej (partnerzy) - 1247
- Zarządzanie walutami - 1126
- Zarządzanie wnioskami - 362

- Zarządzanie załącznikami w swojej firmie - 1632
Zarządzanie zasobami kont finansowych - 591
Zarządzanie zawartością - 1625
Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych - 479
Zarządzanie zleceniami MDF - 388
Zarządzanie zleceniami obsługi - 299
Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 401
Zasoby kont finansowych - 589
Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań - 311
Zatwierdzanie rejestracji transakcji - 375
Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 394
Zatwierdzanie wniosków - 365
Zatwierdzanie zleceń MDF - 392
Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 406
Zdarzenia integracji - informacje - 1620
Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe - 247
Zgłaszanie zlecenia akredytacji - 466
Zgłaszanie zlecenia certyfikacji - 456
Zlecenie śródkresowego spisu magazynu - 496
Zlecenia MDF - 386
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - 398
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń - 408
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń - 408
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń - 409
Zlecenia SR - 297
Zliczanie liczby rekordów na listach - 83
Zmianianie głównej osoby kontaktowej podmiotu - 196
Zmianianie ID użytkownika - 1239
Zmianianie ID użytkownika (partnerzy) - 1249
Zmianianie ikony typu rekordu - 1214
Zmianianie kolejności czynności reguły procesu Workflow - 1375
Zmianianie kolejności reguł procesu Workflow - 1376
Zmianianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego - 1074
Zmianianie nazw pól - 1160
Zmianianie nazw raportów - 772
Zmianianie nazw typów rekordów - 1212
Zmianianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1082
Zmianianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1075
Zmianianie przydziału namiarów - 175
Zmianianie statusu członkostwa w programie partnerskim - 356
Zmianianie swojego hasła - 679
Zmianianie swojego ustawienia języka - 677
Zmianianie tytułów sekcji pól - 1171
Zmianianie układów swoich stron startowych - 684
Zmianianie układu swojego paska czynności - 685
Zmianianie układu swojej strony szczegółów - 683
Zmianianie ustawień synchronizacji - 719
Zmianianie wartości na liście wyboru - 1165
Zmianianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1076
Zmianianie wyglądu raportów - 915
Zmienne sesji - 1047
Znajdowanie rekordów - 39
Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej - 520
Zwracanie zleceń MDF - 390
Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 405
Zwrot rejestracji transakcji - 376